



๒๕๖๑๙๖๗๓

การประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

อำเภอพนาสักการะศาลเจ้า จัหวัด.กำ.แก.พ.พ.พ.



คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามมติที่ ๒ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2564

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ประชาชนมีโอกาสนในการรับรู้ข่าวสารได้ครอบคลุมมากขึ้น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุง และการพัฒนางานของ อบต.ฯ ในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยในเขตรับผิดชอบโดยตรง จึงจำเป็นต้องหาจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนผู้ใช้บริการและเป็นสมาชิก งาน 4 งาน/โครงการ ประกอบด้วย 1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานครั้งนี้ และที่ขาดไม่ได้ต้องขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้นำชุมชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องของทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ที่ให้ความไว้วางใจมอบหมายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นคณะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ประจำปีงบประมาณ 2564 พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานในครั้งนี้ อย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วยงานจำนวน 4 งาน/โครงการ ได้แก่ 1. โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยการประเมินในแต่ละงาน จะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโครงการ ดังนี้ โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 18 คน โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 16 คน โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินจำนวน 19 คน และกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินจำนวน 67 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยหาค่าร้อยละ ให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกระบวนการ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า

1. โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 คิดเป็นร้อยละ 95.74 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.44

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.48

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.30

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง 3 กิจกรรมย่อย อยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 คิดเป็นร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.08

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46

3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 คิดเป็นร้อยละ 95.44 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.74

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.32

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.26

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 คิดเป็นร้อยละ 93.56 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.23

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78

ข้อเสนอแนะ

1. โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดช่วงเวลาเปิดบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการให้ชัดเจน
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ควรมีการ
กำหนดช่วงเวลาเปิดรับบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดช่วงเวลา
เปิดรับบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น
5. ทุกโครงการควรมีการกำหนดระยะเวลาในการอบรม/ให้บริการมากกว่า 1 วัน และควรมี
ความต่อเนื่องของโครงการ รวมทั้งต้องมีการติดตามและประเมินผล ซึ่งจะทำให้การดำเนินการ
โครงการเกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพ

สรุป

ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของโครงการ / งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2564 ทั้ง 4 งาน/โครงการ มี
ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.76$ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ในระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	
ความสำคัญและความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	15
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร	21
แนวทางการลดขยะ	34
หลักการป้องกันอัคคีภัย	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการประเมิน	48
โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน	54	
โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย	60	
กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และออกให้บริการ รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564	66	
บทที่ 5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	74	
อภิปรายผล	77	
ข้อเสนอแนะ	78	
บรรณานุกรม	79	
ภาคผนวก ก	แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโครงการขยะ	83
“ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”		
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โครงการพัฒนาศักยภาพ เศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงสู่ชุมชน		87
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โครงการฝึกซ้อม แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย		91
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		95
ภาคผนวก ข	ภาพกิจกรรมเก็บข้อมูลภาคสนาม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	99

สารบัญชิตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน	23
ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง	23
ตารางที่ 2.3 แสดงอายุของประชากรแยกตามช่วงอายุ	24
ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง แยกตามช่วงอายุ	24
ตารางที่ 2-5 จำนวนประชากรตามเกณฑ์อายุ	25
ตารางที่ 2-6 แสดงสถิติจำนวนเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็กย้อนหลัง 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ.2557- 2561	25
ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนนักเรียน	26
ตารางที่ 2.8 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 2.9 แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2555 – 2558	27
ตารางที่ 2.10 แสดงจำนวนผู้ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	28
ตารางที่ 2.11 แสดงข้อมูลการให้บริการประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	29
ตารางที่ 2.12 หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	30
ตารางที่ 2.13 ศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน	31
ตารางที่ 2.14 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามศาสนา	31
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 4.2 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	50
ตารางที่ 4.3 ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน	51
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ	53
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	56
ตารางที่ 4.11 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต.	56
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน	57
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ	59
ตารางที่ 4.17 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ	60
ตารางที่ 4.18 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	62
ตารางที่ 4.19 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต.	62
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน	63
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ	66
ตารางที่ 4.25 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ	66
ตารางที่ 4.26 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	68
ตารางที่ 4.27 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต.	68
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน	69
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ	70
ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ภูมิปัญญาการตีมีดของนายประจวบ บติรัฐ หมู่ที่ 1 บ้านคลองห้วยยั้ง	32
ภาพที่ 2.2 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม	33
ภาพที่ 2.3 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่	33

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทหรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยที่มีการเปลี่ยนแปลง (ซึ่งทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา) (วิกิพีเดีย : 2553) โดยมีการจัดโครงสร้างเป็นลักษณะของสภาตำบล ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์กร มีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด, ส่วนการคลัง, ส่วนสาธารณสุข, ส่วนการศึกษา และส่วนการโยธา เป็นต้น

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 อันได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอาคาร ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษาการสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ (อำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย : 2553) ซึ่งในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งได้จัดทำแผนการพัฒนาตามแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามความสอดคล้องของพระราชบัญญัติที่จัดขึ้น

ในการนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่างจำเป็นต้องดำเนินการในภารกิจ อันประกอบด้วย โครงสร้างการจัดหน้าที่ให้บริการบุคลากรประจำหน่วยงาน และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อดำเนินงานตามภารกิจที่มุ่งพัฒนาพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งในแต่ละงานหรือโครงการต่างๆ ต้องผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ มุ่งให้บริการงานในด้านต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นสำคัญ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว เพื่อที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ในปีที่ผ่านมาจำนวน 4 งาน/โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งการเก็บข้อมูลที่ได้ ตลอดจนกระบวนการวิเคราะห์โดยระเบียบวิธีวิจัย จะช่วยนำข้อมูลป้อนกลับเพื่อประโยชน์ในการใช้วางแผนทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ให้ดียิ่งขึ้น และตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะด้านการจัดการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ มุ่งประเมินงานบริการจำนวน 4 งาน/โครงการ ประกอบด้วยงาน ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อันได้แก่

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่มารับบริการในโครงการ ทั้ง 4 งาน / โครงการ ดังนี้

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการหลัก 4 งาน / โครงการ ประกอบด้วย

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดยศึกษาในแต่ละงานบริการจะมี 3 ด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงาน บริการ 4 งาน / โครงการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติตลอดจนการแสดงออกของบุคลากร หรือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 งาน / โครงการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมในการใช้บริการสาธารณสุขปโภค ของ
องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 งาน / โครงการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ
4 งาน / โครงการ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดโครงการ

2. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของอบต.ฯ เพื่อเป็น
แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ อบต.ฯ เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่
ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. สามารถนำผลการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน
โครงการ กิจกรรมต่างๆ ในการบริหารจัดการงานต่างๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ
พื้นที่ในปีถัดไป

5. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรประจำปีงบประมาณ 2564
ได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
5. แนวทางการลดขยะ
6. หลักการป้องกันอัคคีภัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542 หน้า 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546 หน้า 8) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่บุคคลคาดหวัง

มอร์ส (Morse อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) กล่าวว่าความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

เชลล์ (Shell อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบยย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วิชัย ธิโวณา (2550 หน้า 25) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 หน้า 15) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 9-11) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่สถานที่อุปกรณ์ เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการเป็นต้นความน่าเชื่อถือไว้วางใจช่องทางการบริการ

ความเต็มใจของการบริการความเต็มใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการแสดงความพึงพอใจในการให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้นักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์การบริหารตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังได้การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆสถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วยเพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อองค์การบริหารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรุณ สีสหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้า นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและ

อาชีพบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งชั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดย

เสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 - 25) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่

1. อายุในการศึกษาพบว่าอายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจกล่าวคือสังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมากหรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด

2. เพศคนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้นจะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชายจึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย

3. วุฒิกการศึกษามีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษาพบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิกการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจหากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงานหรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก

5. ระดับตำแหน่งความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้านเช่นหากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดีเพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับสถานภาพเกียรติคุณ

เพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กรจึงเป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Wehrich and Koontz (1993) กล่าวว่าความพึงพอใจคือความต้องการที่รับการตอบสนองซึ่งมีแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าเป็นการเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์

Vroom (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นโดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) อธิบายความหมายของความพึงพอใจหมายถึงพอใจชอบใจ

เพลินทิพย์โกเมศโสภาน (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิหวางอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

ยุคลธร เขตุงษ์ (2544) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์คาดหวังไว้ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

อังคณา นันทพิศาล (2546) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงแรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจเต็มใจในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่บุคคลคาดหวัง

วิชัย วิภา (2550) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ได้สรุปว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใดโดยมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่านดังนี้

วิทวัส ผลรุ่งเรือง (2546) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจของลูกค้า” หรือ “Customer Satisfaction” เป็นคำพูดศักดิ์สิทธิ์ที่พูดถึงกันอยู่เสมอเพราะพื้นฐานสำคัญในการทำงานด้านการบริการคือการทำให้อลูกค้าพอใจลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้พอใจมากขึ้นหรือพอใจในสินค้าและบริการของเราโดยพยายามหาเครื่องมือและเทคนิควิธีการมาวัดความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูล

ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้แนวทางการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มต้นคิดพบว่าจะทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีหลักการนั้นกระบวนการทำงานดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไรเช่นหากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่องสามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลยแต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละปีหรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานแนวทางการวัดความพึงพอใจก็จะเริ่มซับซ้อนขึ้นในขั้นตอนการวางกรอบและเกณฑ์การวัดเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นธรรมชาติ

2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจโดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวมและควรให้น้ำหนักแต่ละปัจจัยเท่าไร

3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดโดยปกติแล้วการทำการศึกษายู่ตามกรอบจะใช้ Likert Scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือ พอใจมากที่สุด 4 คือ พอใจมาก 3 คือ พอใจปานกลาง 2 คือ พอใจน้อย และ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด ขณะที่หน่วยงานอาจให้ลูกค้าให้คะแนนโดยใช้ Scale จาก 1 ถึง 3 หรือให้คะแนนจาก 1 ถึง 10 หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจากคะแนนเต็ม 100

4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้ก็คือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจรวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไรโดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) กล่าวว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่ก็สามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมได้โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิค Likert ในการวัดซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือกโดยทั่วไปและกำหนดไว้ 5 ข้อเมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้วก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติซึ่งสอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่นได้และให้ความเที่ยงตรงสูงและสามารถกระทำได้หลายวิธีจะเลือกวิธีใดก็ต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าวิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมที่สุดซึ่งวิธีการโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยขอให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริการความสัมพันธ์สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่นๆแล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมากมีฉะนั้นจะต้องได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกตวิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานมากคงทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนักซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

พอที่จะทราบกระบวนการขั้นตอนการวัดความพึงพอใจระดับหนึ่งแล้วการวัดความพึงพอใจนั้นเราสามารถทำได้หลายวิธีโครงการนี้ใช้การประเมินโดยการสอบถาม

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้อุบัติการณ์ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการเป็นต้นความน่าเชื่อถือไว้วางใจช่องทางบริการความเต็มใจของการบริการความเต็มใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการแสดงถึงความพึงพอใจในการให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์การบริหารตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังได้การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆสถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วยเพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถณัฐ สีสหะไพ (2546) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงาน

บริการ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำมั่นสัญญาจากผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับบริการอย่างมากเพราะ

ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งชั้นสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึงทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึงการตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึงการป้องกันลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึงความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า

10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่

1. อายุในการศึกษาพบว่าอายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจกล่าวคือสังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมากหรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่าย อีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด

2. เพศคนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิง ส่วนผู้หญิงนั้นจะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝึมือมากกว่าผู้ชายจึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย

3. วุฒิการศึกษามีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมาย เรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษาพบว่า ส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือ ผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงานหรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก

5. ระดับตำแหน่งความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับสถานภาพ เกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

อรรถจัน สีหะอำไพ (2546 หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 14) กล่าวว่าบริการหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าอาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบคือผลิตภัณฑ์บริการและการบริการส่วนบุคคลซึ่งผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคเช่นการนัดเพื่อผ่อนคลายเป็นการบริการส่วนบุคคลเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปการบริการหมายถึง การส่งมอบบริการต่าง ๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

2. ความสำคัญของการบริการ

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 5 - 7) ดังกล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายนมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขกล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลการบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภทซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกายอารมณ์สังคมสติปัญญาและจิตใจผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิด

ความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก
อำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับ
กลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการ
บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการ
บริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไร
ระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจ
ซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้าง
โอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการ
จะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัว
สินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจ
ซื้อ การแสดงถึงความเอาอกเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และ
การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้าง
ความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดต่อ ๆ ไปใน
กลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความ
น่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของ
การบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้กับลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจ
ว่าสินค้าหรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อจะมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่น ๆ การตกลง
ใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำ
ลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามี
ความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึง
พอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งผลธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่าย
ค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่
อื่นที่ดีกว่า แต่หากการให้บริการไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและ
ส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาให้ทำงาน
กับกิจกรรมนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ
การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้
ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่าง ๆ มากมายโดยมีจุดมุ่งหมาย
เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบ
อาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีก็คือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันทีโอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลายผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุขการแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 211 - 212) ได้กล่าวว่าบริการ (services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าโดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไรที่ไหนและอย่างไรสำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้ากลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอและปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

4. คุณภาพการให้บริการ

การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 หน้า 291 - 292)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองมีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาต่าง ๆ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมเดช มุ่งเมือง (2546 หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจคุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียให้หายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้ทราบว่าควรพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุดและเพิ่มความพึงใจสูงสุด

4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัด กำแพงเพชร

4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 กายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ลักษณะที่ตั้ง ตำบลห้วยยั้ง เดิมเป็นส่วนหนึ่งของตำบลหนองหัววัว ซึ่งได้แยกเป็นตำบลห้วยยั้ง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ.2538 และได้จัดตั้งเป็นสภาตำบลห้วยยั้ง ต่อมาได้ยกฐานะจากสภาตำบลห้วยยั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ.2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖ ตอนพิเศษ 82 ง ลงวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ.๒๕๔๒ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ตั้งอยู่เลขที่ 259/2 หมู่ที่ 1 ตำบลห้วยยั้ง อำเภอ พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลห้วยยั้ง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม แต่ด้านทิศเหนือไปทาง ทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ลาดเท ทางทิศเหนือสุดของตำบลประกอบด้วยพื้นที่เชิงเขา มีป่าไม้เบญจพรรณหลายชนิด หมู่ที่ 1,2,3,4,5,6 มีพื้นที่เป็นที่ราบ หมู่ที่ 7,8,9 มีพื้นที่เป็นที่ราบและภูเขา ตำบลห้วยยั้งมีพื้นที่ลาดชันสูง จากระดับน้ำทะเล 61-96 เมตร ความลาดชันมากกว่า 35%

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ โดยที่ตั้งจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ของตำบลห้วยยั้งสามารถที่จะรับลมมรสุม ตะวันตกเฉียงใต้จากอ่าวเบงกอลและอ่าวไทย ถึงแม้จะมีเทือกเขาถนนธงชัยทอดขวางทิศทางลมจากทะเล อันดามันในระดับต่ำอยู่บ้างก็ตาม แต่เนื่องจากเทือกเขาไม่สูงนักกระแสลมที่มีความชื้นยังคงล่องล้าเข้าถึงตำบล ห้วยยั้งได้บ้าง ทำให้ฤดูฝนมีฝนตกมากพอควร อีกประการหนึ่งตำบลห้วยยั้งถึงแม้ว่าจะอยู่ในภาคเหนือก็ตาม แต่ ตั้งอยู่ในละติจูดที่ต่ำ ฉะนั้นในฤดูหนาวจึงไม่หนาวมากและในฤดูร้อนก็ไม่ร้อนมาก

4) ลักษณะของดิน

กลุ่มดิน ชุดดิน สมรรถนะดิน

จากข้อมูลการจำแนกกลุ่มดินตามแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินกรมการปกครองแยกพื้นที่กลุ่มดินตามโครงการกำหนดเขตส่งเสริม ปรากฏว่าตำบลห้วยยั้งมีกลุ่มดินทั้งหมด 11 กลุ่ม ซึ่งสามารถแบ่งตาม ชนิด ประเภท ความเหมาะสมของดิน ดังนี้

4.1) หน่วยแผนที่ดิน ที่ 7,15

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับข้าวมากที่สุด ในบริเวณที่มีแหล่งน้ำใช้ปลูกพืชไร่ พืชผัก เป็นกลุ่มดินที่มีอยู่ในหมู่ที่ 1,7,8,9

4.2) หน่วยแผนที่ดิน ที่ 6,16,18

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับมะม่วง มะขาม กล้วย มะม่วงหิมพานต์ บางแห่งเหมาะสำหรับปลูกสับปะรด มีอยู่ในหมู่ที่ 7,81.4.3)

4.3) หน่วยแผนที่ดิน ที่ 16

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับอ้อยโรงงาน และสวนมะพร้าว มี
อยู่ในหมู่ที่ 6,7

4.4) หน่วยแผนที่ดิน ที่ 33

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับพืชไร่ชนิดต่างๆ ตลอดจน
พืชผักและผลไม้ หรือไม้ยืนต้น มีอยู่ในหมู่ที่ 6,7,8,9

4.5) หน่วยแผนที่ดิน ที่ 62 เป็นพื้นที่ภูเขาหรือที่สูงชันไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ปลูก
พืชเศรษฐกิจใดๆ ควรสงวนไว้เป็นป่าธรรมชาติ เพื่อเป็นแหล่งน้ำลำธาร มีอยู่ในหมู่ที่ 7,8,9

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

ตำบลห้วยยั้ง มีพื้นที่ 103 ตารางกิโลเมตร หรือพื้นที่ทั้งหมด 38,089 ไร่ แบ่งเขตการ
ปกครอง เป็น 9 หมู่บ้าน

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลวังตะคร้อ ตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย
จังหวัด สุโขทัย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังตะแบก และตำบลหนองหัววัว อำเภอพราน
กระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ตำบลบ้านน้ำพุ อำเภอคีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองหัววัว และตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย
จังหวัด กำแพงเพชร

4.2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้แบ่งหน่วยการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลห้วยยั้ง และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เป็น 9 หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

หน่วยเลือกตั้งที่ 1	ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองห้วยยั้ง
หน่วยเลือกตั้งที่ 2	ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านคลองกลาง
หน่วยเลือกตั้งที่ 3	ได้แก่ หมู่ที่ 3 บ้านแคทอง
หน่วยเลือกตั้งที่ 4	ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านไร่สุขชุม
หน่วยเลือกตั้งที่ 5	ได้แก่ หมู่ที่ 5 บ้านดอกเข็ม
หน่วยเลือกตั้งที่ 6	ได้แก่ หมู่ที่ 6 บ้านลานช้างท่า
หน่วยเลือกตั้งที่ 7	ได้แก่ หมู่ที่ 7 บ้านท่ามะเฟือง
หน่วยเลือกตั้งที่ 8	ได้แก่ หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งยาว
หน่วยเลือกตั้งที่ 9	ได้แก่ หมู่ที่ 9 บ้านลานไผ่

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2555)

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล
จำนวน 3,723 คน จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การ
บริหารส่วน ตำบล จำนวน 2,707 คน คิดเป็นร้อยละ 72.71

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลห้วยยั้ง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,227 คน แยกเป็นชาย 2,593 คน หญิง 2,634 คน จำนวนครัวเรือน 1,493 ครัวเรือน แยกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านคลองห้วยยั้ง	301	399	429	828
2	บ้านคลองกลาง	159	270	273	543
3	บ้านแคทอง	150	234	255	489
4	บ้านไร่สุขชุม	166	277	326	603
5	บ้านดอกเข็ม	111	233	256	489
6	บ้านลานช้างท่าว	168	314	285	599
7	บ้านท่ามะเฟือง	125	211	199	410
8	บ้านทุ่งยาว	72	148	117	265
9	บ้านลานไผ่	297	507	525	1,032
รวม		1,549	2,593	2,665	5,258

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ.2562

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านคลองห้วยยั้ง	215	294	315	609
2	บ้านคลองกลาง	107	193	190	383
3	บ้านแคทอง	100	168	174	342
4	บ้านไร่สุขชุม	136	213	258	471
5	บ้านดอกเข็ม	91	166	182	348
6	บ้านลานช้างท่าว	108	186	168	354
7	บ้านท่ามะเฟือง	87	157	143	300
8	บ้านทุ่งยาว	49	76	70	146
9	บ้านลานไผ่	184	321	314	635
รวม		1,077	1,774	1,814	3,588

แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชน อำเภอพรานกระต่าย

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 แสดงอายุของประชากรแยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุประชากร	จำนวนประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	39	19	58
1 ปีเต็ม - 2ปี	54	48	102
3 ปีเต็ม - 5 ปี	103	76	175
6 ปีเต็ม - 11 ปี	195	198	393
12 ปีเต็ม - 14 ปี	115	104	219
15 ปีเต็ม - 17 ปี	106	106	212
18 ปีเต็ม - 25 ปี	327	314	641
26 ปีเต็ม - 49 ปี	941	967	1,908
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	399	427	826
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	314	406	720
รวม	2,593	2,665	5,258

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ.2562

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง แยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุประชากร	จำนวนประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	1	2	3
1 ปี 1 เดือน - 2ปี	29	20	49
3 ปี - 5 ปี	78	48	126
6 ปี - 12 ปี	191	179	370
12 ปี - 14 ปี	61	51	112
15 ปี - 18 ปี	119	109	228
18 ปี - 25 ปี	156	142	298
26 ปี - 34 ปี	161	162	323
35 ปี - 49 ปี	365	399	764
50 ปี - 59 ปีเต็ม	300	328	628
60 ปี ขึ้นไป	313	374	687
รวม	1,774	1,814	3,588

แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชน
อำเภอพรานกระต่าย

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่
ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

ตารางที่ 2.5 จำนวนประชากรตามเกณฑ์อายุ

รายการ	ชาย	หญิง	รวม
เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน	33	31	64
เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี	2,086	2,220	4,306
เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี	1,980	2,114	4,094
เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี	1,904	2,048	3,952
เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร	29	0	29
เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	45	0	45

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ.2562

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

องค์กรได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการศึกษาดังนี้ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง บริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม ผู้เรียนมีทักษะและลักษณะอันพึงประสงค์ ภายใต้วามพร้อมด้านทรัพยากรการศึกษา”

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่ กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการศึกษาดังนี้ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่ มีความพร้อมด้านบุคลากรและสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียนครบทั้ง 4 ด้าน” และมีโรงเรียนในเขตความรับผิดชอบสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 5 โรงเรียน ให้การศึกษาในระดับก่อนวัยเรียน (อนุบาล) ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ตารางที่ 2.6 แสดงสถิติจำนวนเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็กย้อนหลัง 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ.2557- 2561

รายการ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง	47	53	39	32	31
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่	32	38	39	29	30

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากระบบ CCIS ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน

ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนนักเรียน

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน									รวม
	อนุบาล			ประถมศึกษา						
	อ.1	อ.2	อ.3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	
รร.บ้านคลองห้วยยั้ง	3	3	15	12	3	8	10	14	9	77
รร.บ้านแคทอง	8	7	8	5	4	-	9	12	-	53
รร.บ้านสุขชุม	2	8	8	11	4	6	6	11	12	68
รร.บ้านลานช้างท้าว	8	7	6	5	5	8	6	5	10	60
รร.บ้านลานไผ่	-	20	12	23	17	21	23	21	26	163
รวม	21	45	49	56	33	43	54	63	57	421

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากระบบ SIS ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ.2561

ตารางที่ 2.8 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย	หญิง	รวม (คน)
ไม่เคยศึกษา	93	77	170
อนุบาล/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	28	15	43
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	79	82	161
จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.6, ป.7)	1,052	1,132	2,184
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3, ม. 1-3)	254	200	454
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5, ม.4-6, ปวช.)	184	184	368
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	35	38	73
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	45	79	124
สูงกว่าปริญญาตรี	4	7	11
รวม	1,774	1,814	3,588

แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชน
อำเภอพรานกระต่าย

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่
ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

4.1.2 สาธารณสุข
หน่วยงานด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	ประเภท	ที่ตั้ง	บุคลากร	จำนวน (คน)
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ห้วยยั้ง	หมู่ที่ 1	นวก.สาธารณสุข	2
			ทันตสาธารณสุข	1
			พยาบาล	1
			แพทย์แผนไทย	1
2	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ชุมชนบ้านลานไผ่	หมู่ที่ 9	นวก.สาธารณสุข	1
			พยาบาล	1

ตารางที่ 2.9 แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2555 – 2558

จำนวนผู้เข้ารับบริการ (คน)	ปีงบประมาณ			
	พ.ศ.2555	พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยยั้ง	856	1,105	1,780	2,167
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านลานไผ่	394	628	1,405	1,357
รวม	1,250	1,733	3,185	3,524

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากระบบ สปภ.02/1 รพ.สต.ห้วยยั้งและรพ.สต.ลานไผ่ ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2558

4.1.3 อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้งไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนบ้าง จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีเพียง 1 ครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติภัย วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ประชาสัมพันธ์ให้หมู่บ้าน ครัวเรือนมีการป้องกันเฝ้าระวังในทรัพย์สินของตนเอง รวมทั้งได้ตั้งจุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.1.4 ยาเสพติด

สถานการณ์ยาเสพติด ในพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง

ตำบลห้วยยั้ง ได้มีการดำเนินงานในการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดมาอย่างต่อเนื่องจนสามารถลด ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ให้เบาบางลงในระยะที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากความร่วมมืออันดีระหว่าง สถานีตำรวจภูธรพราณกระต่าย ประกอบกับความร่วมมือของผู้นำท้องถิ่นทั้ง 9 หมู่บ้านในพื้นที่ได้ให้ ความสำคัญในการสนับสนุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด รวมถึงการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของปัญหา ยาเสพติด การให้ความเอาใจใส่เยาวชนไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดโดยเฉพาะวัยรุ่นที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

จากการติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ดังกล่าว ประกอบกับข้อมูลจากผู้นำท้องถิ่นทั้ง 9 หมู่บ้าน ได้มีการเสนอข้อมูลในพื้นที่ที่ไม่มีการระบาดของยาเสพติด เนื่องจากมีการปราบปราม

เป็นประจำ มีการออก ตรวจตราพื้นที่อยู่โดยตลอด ด้านการปราบปรามผู้เสพมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้านการปราบปรามผู้ค้า ได้ มีการตั้งด่านตรวจเพื่อสกัดกั้นการแพร่ระบาด

ด้านการป้องกันผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด

1. จัดระเบียบสังคมในหมู่บ้านโดยขอความร่วมมือกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อหาวิธี ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

2. การส่งเสริมกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ในกลุ่มเยาวชนในสถานศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนและ ประชาชนในกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยงได้รับความเข้าใจและตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด โดยดำเนินการ อบรมให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเด็กนักเรียนในพื้นที่และประชาชนซึ่งเป็นผู้ปกครองในพื้นที่ ให้เข้าใจและตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด เพื่อนำไปอบรมสั่งสอนบุตรหลานเพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็ง ให้กับเด็กและเยาวชนในสถานศึกษา

3. การส่งเสริมกิจกรรมด้านกีฬา ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาโดยการจัดการแข่งขันกีฬาด้าน ยาเสพติด เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง

ด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

1. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
2. จัดตั้งกลไกในการปฏิบัติงานที่ระบุในคำสั่งและให้มีการดำเนินงานตามเป้าหมาย
3. จัดการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติดให้แก่เด็กนักเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เพื่อให้ เด็กนักเรียนในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้งหันมาเล่นกีฬาและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

4. สนับสนุนอุปกรณ์การกีฬาต่าง ๆ ให้กับหมู่บ้านในเขตพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายเพื่อเป็นการ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ห่างไกลยาเสพติด

5. จัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านยาเสพติดให้แก่เด็กและเยาวชน

4.1.5 การสังคมสงเคราะห์

ในส่วนของการส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ให้แก่ประชาชนตามกฎหมาย จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพปรากฏตามตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 แสดงจำนวนผู้ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ปีงบประมาณ	ผู้สูงอายุ (คน)	ผู้พิการ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)	รวม
พ.ศ.2555	540	75	8	623
พ.ศ.2556	558	74	9	641
พ.ศ.2557	586	80	7	673
พ.ศ.2558	591	86	9	686
พ.ศ.2559	662	122	10	794
พ.ศ.2560	637	129	11	777
พ.ศ.2561	674	128	9	811
พ.ศ.2562	761	153	9	923

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ปี 2555-2561 ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2561

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

(1) การคมนาคม

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีสายหลักแยกจากทางหลวงสาย กำแพงเพชร – สุโขทัย มาตามทางหลวงหมายเลข 1331 (สายพรานกระต่าย – บ้านด่านลานหอย) ในการสัญจรไปมาตลอดจนการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร

(2) ถนน

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้จัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานด้านการพัฒนา ถนนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนทั้งด้านการคมนาคมขนส่ง การอำนวยความสะดวกการเดินทางสัญจร ไปมาของประชาชน ทั้งหมด 78 สาย แบ่งเป็น

1. ถนนคอนกรีต	จำนวน 38 สาย	รวมระยะทาง 14.61 กิโลเมตร
2. ถนนลาดยาง	จำนวน 7 สาย	รวมระยะทาง 11.17 กิโลเมตร
3. ถนนลูกรัง	จำนวน 58 สาย	รวมระยะทาง 42.54 กิโลเมตร

4.5.2 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งประชาชนได้รับการบริการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอพรานกระต่าย เพื่อการใช้กระแสไฟฟ้าภายในครัวเรือน และการประกอบกิจการต่าง ๆ ครอบคลุมทุกครัวเรือน แต่มีบางพื้นที่ที่ไฟฟ้าแรงต่ำยังเข้าไม่ถึง

4.5.3 การประปา

ตารางที่ 2.11 แสดงข้อมูลการให้บริการประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปา	จำนวนครัวเรือนทั้งหมด	ร้อยละ
1	บ้านคลองห้วยยั้ง	215	215	100.00
2	บ้านคลองกลาง	107	107	100.00
3	บ้านแคทอง	100	100	100.00
4	บ้านไร่สุขชุม	136	136	100.00
5	บ้านดอกเข็ม	90	90	100.00
6	บ้านลานช้างท้าว	108	108	100.00
7	บ้านท่ามะเฟือง	87	87	100.00
8	บ้านทุ่งยาว	17	49	34.69
9	บ้านลานไผ่	184	184	100.00
รวม		1,044	1,076	97.03

แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน ระดับหมู่บ้าน (กชช. 2 ค) ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชนอำเภอพรานกระต่าย

4.5.4 โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

4.5.5 ไปรษณีย์

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง มีพนักงานไปรษณีย์บริการส่งหนังสือในวันทำการจันทร์-ศุกร์

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตร ที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย เป็นต้น มีพื้นที่ทำนาทั้งหมด 16,579 ไร่ ครัวเรือนที่ทำนา 945 ครัวเรือน

4.6.2 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ สุกร เป็ด โค กระบือ

4.6.3 การบริการ

พื้นที่ตำบลห้วยยั้ง มีส่วนราชการบริการประชาชน ดังนี้

- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยยั้ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านลานไผ่

4.6.4 อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีข้าวขนาดเล็ก)

4.6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 2.12 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน (แห่ง)	ที่ตั้ง
1	ปั้มน้ำมัน (ปั้มหลอด)	5	หมู่ที่ 1,2,9
2	ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	44	หมู่ที่ 1-9
3	โรงสีข้าว	6	หมู่ที่ 1,3,4,5,6,7,8
4	ร้านซ่อมรถ	2	หมู่ที่ 1,9
5	ร้านอาหาร	7	หมู่ที่ 1,2,3,4,6,9
6	ร้านเสริมสวย	1	หมู่ที่ 1
7	ร้านอินเทอร์เน็ต	1	หมู่ที่ 1,2,9
8	เสาสัญญาณโทรศัพท์	3	หมู่ที่ 1,2
9	โรงเลี้ยงไก่	2	หมู่ที่ 1,4
10	ฟาร์มเลี้ยงสุกร	2	หมู่ที่ 4
11	คลินิก	1	หมู่ที่ 9

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน (แห่ง)	ที่ตั้ง
12	ลิสซิ่ง	1	หมู่ที่ 1
13	โรงเห็ด	1	หมู่ที่ 9

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2562

กลุ่มอาชีพ/การรวมกลุ่มของประชาชน

1. กลุ่มสวัสดิการชุมชน, กลุ่มออมทรัพย์, กลุ่ม กขคจ
2. วิสาหกิจชุมชน กลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม หมู่ที่ 4
3. วิสาหกิจชุมชน กลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่ หมู่ที่ 9
4. กลุ่มจักสานบ้านลานไผ่, กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านลานไผ่
5. กลุ่มพัฒนาสตรีตำบลห้วยยั้ง
6. กลุ่มแม่บ้านตำบลห้วยยั้ง
7. กลุ่มจักสานบ้านไร่สุขชุม

4.6.6 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2562 จำนวน 1,901 คน พบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-59 ปีเต็ม มีอาชีพและมีรายได้ จำนวน 1,901 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งบางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ ปัญหาที่พบคือ ประชาชนต้องไปทำงานต่างจังหวัด เช่น กรุงเทพมหานคร หรือในจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชนจำนวน 3 วัด ดังนี้

ตารางที่ 2.13 ศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน

ลำดับที่	รายการ	ที่ตั้ง
1	วัดคลองราราชบุรีเจริญ	หมู่ที่ 1
2	วัดลานช้างท้าว	หมู่ที่ 6
3	วัดลานไผ่	หมู่ที่ 9

ตารางที่ 2.14 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามศาสนา

	ศาสนา	ชาย	หญิง	รวม (คน)	ร้อยละ
พุทธ		1,768	1,799	3,567	99.41
คริสต์		6	15	21	0.59
รวม		1,774	1,814	3,588	100.00

แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชน
อำเภอฯ

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มี
อยู่ในทะเบียน บ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ (ทำบุญตักบาตร) ประมาณเดือนมกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ (ทำบุญตักบาตร,รดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ) ประมาณเดือน
เมษายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา,ออกพรรษา (ทำบุญตักบาตร) ประมาณเดือน กรกฎาคม –
ตุลาคม
- ประเพณีกฐิน ประมาณเดือนตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือนพฤษภาคม
- การอุปสมบท ประมาณเดือนมีนาคม – กรกฎาคม
- การแต่งงาน ประมาณเดือนมีนาคม – พฤษภาคม,พฤศจิกายน – ธันวาคม

4.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การตีมีด ภูมิปัญญาชาวบ้านของนายประจวบ บดีรัฐ หมู่ที่ 1 บ้านคลองห้วยยั้ง



ภาพที่ 2.1 ภูมิปัญญาการตีมีดของนายประจวบ บดีรัฐ หมู่ที่ 1 บ้านคลองห้วยยั้ง

ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลห้วยยั้ง ร้อยละ 95 เป็นคนพื้นเพพรานกระต่าย
ภาษาพูด เป็นภาษาพื้นบ้านของจังหวัดสุโขทัย ส่วนอีกร้อยละ 5 พูดภาษาอีสานซึ่งอพยพย้ายถิ่นฐาน
มาจากภาคอีสาน อยู่ในหมู่ที่ 9

แหล่งที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล โดยศูนย์บริการและถ่ายทอด
เทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบลห้วยยั้ง

4.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

(1) ผลิตภัณฑ์

(1.1) เมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม เป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าว
บ้านไร่สุขชุม จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนรหัสทะเบียน 6-62-06-06/1-0003 เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม
2550 มี วิสัยทัศน์ คือ “ผลิตและจำหน่ายเมล็ดข้าวที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานและบริการด้วยความ
ประทับใจ” เป็นแหล่ง เรียนรู้ด้านการผลิตเมล็ดพันธุ์อย่างเป็นระบบของชุมชน มีการผลิตและจำหน่าย
เมล็ดพันธุ์ข้าว และข้าวกล้อง

มาตรฐานและรางวัลที่ได้รับ

- รางวัลชนะเลิศอันดับที่ 1 การประกวดวิสาหกิจชุมชนดีเด่น ประจำปี 2558
- รางวัลชนะเลิศอันดับที่ 3 ระดับเขต (เขต 6) ศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน ดีเด่น ประเภทข้าวอื่นๆ ประจำปี 2556
- รางวัลชนะเลิศการประกวดศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน ประเภทข้าวอื่น ๆ ดีเด่น ประจำปี 2555
- รางวัลกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ดีเด่นระดับกลุ่มศูนย์ภาคเหนือตอนล่าง ประจำปี 2553
- รางวัลคุณภาพยอดเยี่ยม (ข้าว กข 29) ประจำปี 2556
- รางวัลกลุ่มเศรษฐกิจและสังคมต้นแบบที่มีการบริหารจัดการภายในกลุ่มด้วยวิธีการสหกรณ์



ภาพที่ 2.2 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม

(1.2) ผ้าไหม เป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่ จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนกลุ่ม ทอผ้าบ้านลานไผ่ รหัสทะเบียน 6-62-06-10/1-0001 เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2548 มีวิสัยทัศน์ คือ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เชิดชูประชาธิปไตย สืบสานภูมิปัญญาพัฒนาชุมชน ด้วยเศรษฐกิจพอเพียง” ผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มคือ ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าสร่งไหม ผ้าขาม้าไหม

มาตรฐานและรางวัลที่ได้รับ

- OTOP คัดสรร 4 ดาว ปี 2555
- เครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้าไหมไทยชนิด Thai Silk ปี 2552
- รางวัลชมเชยการประกวดผลิตภัณฑ์ผ้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ดีเด่น ระดับภาคเหนือ
- รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 การประกวดผ้าทอจังหวัดกำแพงเพชร ปี 2557
- รางวัลชนะเลิศการประกวดการสาวไหม ปี 2558



ภาพที่ 2.3 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่

4.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

4.8.1 น้ำ

จากข้อมูลแหล่งน้ำของตำบลห้วยยั้ง จะเห็นได้ว่าเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก การรับ-ส่งน้ำ ยังไม่มี ประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝนในการทำการเกษตร ทำให้น้ำสำหรับทำการเกษตรมีไม่เพียงพอ/ไม่มีแหล่ง กักเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง และน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการครอบคลุมทุกครัวเรือน

4.8.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ ตำบลห้วยยั้ง ยังมีพื้นที่จัดว่าเป็นป่าสงวน อยู่ 1 แห่ง คือ ป่าสงวนแห่งชาติเขาเขียว ซึ่งมีพื้นที่รวม 3,680 ไร่ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นป่าเสื่อมโทรม เนื่องจากมีประชาชนเข้าตัดไม้เพื่อใช้พื้นที่ทำการเกษตร ทำไร่ ไร่ไม่สร้างที่อยู่อาศัย ป่าไม้เบญจพรรณมีหลายชนิด เช่น ไม้มะค่าโมง ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ และ ไม้เฒ่าหลายชนิด

4.8.3 ภูเขา

พื้นที่ภูเขาหรือที่สูงชัน มีอยู่ในหมู่ที่ 7,8,9

4.8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ตำบลห้วยยั้งส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับทำการเกษตร ป่าไม้ ที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ และพื้นที่ สาธารณประโยชน์ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ จากข้อมูลการจำแนก กลุ่มดินตามแผนที่ใช้ดินมีพื้นที่เหมาะสมสำหรับปลูกข้าวมากที่สุด มีเนื้อที่ทั้งหมด 2,625 ไร่ แต่ก็ควรมี การใช้ปุ๋ยป๋ยเพื่อรักษาความอุดมสมบูรณ์ของดิน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ส่วนพื้นที่ป่าไม้ปัจจุบันเป็นป่าเสื่อมโทรม มีการตัดไม้ทำลายป่ารวมทั้งการล่าสัตว์และเก็บของป่ามาใช้ หรือขาย ถ้าเพิ่มมากขึ้นในอนาคตจะทำให้ความสมดุลความเป็นธรรมชาติหมดไป

5. แนวทางการลดขยะ

แนวทางการลดขยะ ระดับครัวเรือน สามารถจัดการขยะอย่างเหมาะสมด้วยแนวทาง 3R ได้แก่ ลดการใช้ (Reduce) ใช้ซ้ำ (Reuse) และรีไซเคิล (Recycle) เพื่อใช้ประโยชน์จากขยะให้ได้สูงสุดและลดปริมาณขยะในชุมชนลง

ลดการใช้ (Reduce) ได้แก่

ลดการขนขยะเข้าบ้าน ไม่ว่าจะเป็นถุงพลาสติก ถุงกระดาษ ขวดพลาสติก เป็นต้น

ลดปริมาณขยะมูลฝอยอันตรายในบ้าน หลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีภายในบ้าน เช่น น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ แล้วไปใช้วิธีทางธรรมชาติ เช่น ใช้ผลมะนาวดับกลิ่นภายในห้องน้ำ เป็นต้น

หลีกเลี่ยงการใช้โฟมและพลาสติกซึ่งกำจัดยาก เปลี่ยนเป็นใช้ถุงผ้า ซื้ของ ปิ่นโตใส่อาหารใช้ซ้ำ (Reuse) ได้แก่

นำสิ่งของที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เช่น ถุงพลาสติกไม่เป็นใส่ของอีกครั้่ง หรือใช้เป็นถุงใส่ขยะในบ้าน เป็นต้น

นำขยะกลับมาใช้ใหม่และประดิษฐ์ของใช้ เช่น เชิงเทียน หมวก ขวดน้ำยาใส่สีผิวภาพ

นำขยะเปียก/อินทรีย์ มาทำเป็นปุ๋ย น้ำหมักชีวภาพ หรือสารไล่แมลงเพื่อการเกษตรในสวน ผักและผลไม้

รีไซเคิล (Recycle) ได้แก่

นำวัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้มาแปรรูปด้วยกรรมวิธีต่างๆ ได้แก่ คัดแยกขยะรีไซเคิลแต่ละประเภท ได้แก่ แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ

นำไปขายเพื่อจัดทำกองทุนช่วยเหลือชุมชนหรือบริจาคเข้าธนาคารขยะ

การรักษาสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณขยะ

อนุรักษ์ขยะและลดปริมาณขยะ

1. ใช้ประโยชน์จากขยะหรือวัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด กระดาษก็ควรใช้ให้หมดทั้งสองหน้า อาหารต่างๆ ควรทานให้หมดหรือเก็บไว้ทานที่หลังของใช้ต่าง ๆ ต้องใช้อย่างประหยัด และคุ้มค่า และใช้จนหมดจริง ๆ เสื้อผ้าหากใช้ ไม่ได้ก็นำไปบริจาค ถุงพลาสติกต่างๆเมื่อใช้แล้วควรเก็บไว้ใช้ในครั้งต่อไป

2. นำขยะหรือวัสดุกลับมาใช้ใหม่ รู้จักประยุกต์นำเศษวัสดุและขยะมาใช้ เช่น นำขวดน้ำไปทำแจกัน ของเล่นของใช้ หรืออาจนำเศษผ้ามาตัดเย็บทำชุดใหม่ก็เก๋ไป อีกแบบ

3. ใช้ประโยชน์จากขยะหรือวัสดุให้เกิด ประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด กระดาษก็ควรใช้ให้หมดทั้งสองหน้า อาหารต่าง ๆ ควรทานให้หมด หรือเก็บไว้ทานที่หลัง ของใช้ต่าง ๆ ต้องใช้อย่างประหยัด และคุ้มค่า และใช้จนหมดจริง ๆ เสื้อผ้าหากใช้ ไม่ได้ก็นำไปบริจาค ถุงพลาสติกต่าง ๆ เมื่อใช้แล้วควรเก็บไว้ใช้ในครั้งต่อไป

4. นำขยะหรือวัสดุเหลือใช้มาแปรรูปกลับไปใช้ ใหม่ เช่น โลหะพวกอลูมิเนียม ดีบุก สังกะสี โลหะพวกนี้มีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และการนำไปหลอมมาใช้ใหม่ก็ประหยัดกว่าที่จะนำแร่โลหะไปถลุงมาก และโดยเฉพาะ พลาสติกที่เราใช้ประจำวันนั้น ได้มาจากการ กลั่นปิโตรเลียมเราสามารถนำไปแปรรูป กลับมาใช้ใหม่ได้โดยเราควรแยกพลาสติก ออกเป็นประเภทๆไป ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 7 ประเภท โดยสังเกตได้จากสัญลักษณ์ RECYCLE ที่เป็นรูคล้ายสามเหลี่ยม โดยพลาสติกชนิด 1-4 จะมีคุณภาพดี ส่วน พลาสติกที่ไม่มีเลขบอกอาจจะหมายถึง พลาสติกที่มีคุณภาพต่ำหรือพลาสติกที่ นำมาแปรรูปกลับไปใช้ใหม่ไม่ได้

5. ลดปริมาณการใช้ของที่จะกลายเป็นขยะ ให้มากที่สุดโดยเฉพาะของที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น ถุงพลาสติก ถุงหิ้ว โฟม แล้วหันมา ใช้ของทดแทนที่เป็นมลพิษน้อยกว่า เช่น ใบตอง ถุงผ้า เป็นต้น
ข้อเสนอแนะในการแยกขยะ

1.ถังขยะย่อยสลาย(สีเขียว) สำหรับขยะที่ย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติในระยะเวลายอันสั้น เช่น เศษอาหาร กิ่งไม้ มูลสัตว์

2.ถังขยะทั่วไป(สีน้ำเงิน) สำหรับขยะทั่วไป ที่ย่อยสลายได้ยาก นำกลับมาผลิตใหม่ไม่คุ้มทุน และไม่มีพิษ เช่น โฟม พอลีย ถุงพลาสติก ของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป

3.ถังขยะรีไซเคิล(สีเหลือง) สำหรับขยะที่นำกลับมาผลิตเพื่อใช้ใหม่ได้อีกครั้ง แม้จะเป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ยาก เช่น กระดาษ แก้ว พลาสติก โลหะ

4.ถังขยะอันตราย (สีแดง) สำหรับขยะอันตรายที่มีการปนเปื้อนสารเคมี มีอันตรายต่อร่างกาย และสิ่งแวดล้อม โดยการคัดแยก จะต้องระมัดระวังไม่ให้ขยะอันตรายแตกหัก ชำรุด หรือมีสารเคมีรั่วไหลออกมาได้ เช่น ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ ขวดพลาสติกบรรจุสารเคมี กระป๋องสเปรย์ ยาฆ่าแมลง

ประโยชน์ของการแยกขยะนั้น มีหลายด้าน ทั้งด้านสุขภาพ สามารถลดความเสี่ยงจากสารอันตรายหรือไม่โครพลาสติกที่มาจากพลาสติกหรือผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ด้านการเงินจากการแยกขยะรีไซเคิล แล้วนำไปขายแหล่งรับซื้อก็สามารถสร้างรายได้เข้ากระเป๋า รวมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ก็สามารถช่วยลดความเสี่ยงสารพิษอันตรายปนเปื้อนตามแหล่งน้ำ และสิ่งแวดล้อมได้

6. หลักการป้องกันอัคคีภัย

หลัก 4 ประการในการป้องกันอัคคีภัยที่ดีในสถานประกอบการและสามารถนำไปใช้ในทุกสถานที่

1. การจัดระบบระเบียบที่ดี เช่น การแยกเก็บสารเคมีไวไฟและวัตถุไวไฟอันตรายไว้เฉพาะที่ หรือไม่ควรกองสุมวัตถุเหล่านี้ไว้ใกล้แหล่งความร้อน หรือล่อแหลมต่อการลุกไหม้ และการติดต่อกันของไฟ ควรจัดเก็บสิ่งของต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่ และคัดแยกการทิ้งขยะของวัตถุอันตราย

2. การตรวจตราดี เช่น การดูแลซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งนำมาใช้ทั้งในบ้านพักและในสถานประกอบการ เช่น สายไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ ทางการหุงต้ม เครื่องจักร เครื่องยนต์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ และปลอดภัยเสมอ

3. การมีระเบียบวินัยที่ดี มีจิตสำนึกของความปลอดภัยในการป้องกันอัคคีภัยอยู่เสมอ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ไม่ฝ่าฝืนข้อห้ามต่าง ๆ ที่วางไว้ เช่น การห้ามสูบบุหรี่ในอาคาร ห้ามนำความร้อนเข้ามาใกล้ ห้ามทำให้เกิดประกายไฟ ห้ามปิดวาล์ว ฯลฯ

4. การให้ความร่วมมือที่ดี ให้ความร่วมมือในด้านการป้องกันอัคคีภัยกับเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยในการทำงานเสมอ เช่น การศึกษาหาความรู้อบรมสัมมนาตลอดจนการฝึกซ้อมดับเพลิง ฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ และปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงเพื่อลดภัยอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2554, บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละประเด็นได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วยขั้นตอนกระบวนการบอกไว้ชัดเจนระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อนในการให้บริการการจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับบริการระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประกอบด้วยมนุษย์สัมพันธ์

และเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาคมารยาทดีพูดจาไพเราะแต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้คำแนะนำตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยป้ายบอกทางของจุดให้บริการที่ชัดเจนบริการลานจอดรถ,ที่นั่ง,น้ำดื่ม,พัดลม/แอร์ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

ผลการสำรวจ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็นปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากงานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ศิริวรรณ วุ่นจิณา (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงินกรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ผลการศึกษา พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีสิทธิรับเงินมีความพึงพอใจต่องานบริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ประเภทของผู้มีสิทธิรับเงิน ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับ ส่วน เพศตำแหน่งหน้าที่ อายุการทงาน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ประเภทของเงินที่รับบริการ ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจงานให้บริการการจ่ายเงิน

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (2552, บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2552 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากเคยมารับบริการ 2-3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงาน ส่วนการคลังเกี่ยวกับการชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ตะไก้จากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อเสนอ และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายมากสุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด

สิริโฉม พิเศษฐบุญเกียรติ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

กรวรรณ สังขกรสุรีย์ และคณะ (2555, บทคัดย่อ) สํารวจคุณภาพ ความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนประจำปี 2555 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจ

ต่อต้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านโครงการตามแผนพัฒนาของ อบต. จำนวน 400 คน ผลการศึกษามี พบว่า ด้านการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 80.00 โดย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านโครงการตามแผนพัฒนาของ อบต.บ้านกิว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับต่อมา และอันดับสุดท้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นครการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผลการศึกษา พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมี ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจ ด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.80 มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมี ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของ การให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริการธุรกิจเพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีความสุขยิ้มแย้มแจ่มใสมีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจมีความกระตือรือร้นสร้างความประทับใจให้

คำปรึกษาแนะนำส่วนข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

อรทัย พงษ์แก้วและคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 84.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร ได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดทำบัตรคิวเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

พรรณภา มีโสและคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ให้บริการ

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

พรหมพลิชฐ์ รักษาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก ในด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

กันมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจมักพิจารณาจากประเด็นสำคัญๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมการปฏิบัติงานและ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วรรณวิมล เมฆวิมล (2554)จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคมกับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านเมื่อมีปัญหาสุขภาพจะปรึกษากับแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสังเกตความผิดปกติของร่างกายตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เครื่องดื่มชูกำลังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านพูดคุยหรือปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านเมื่อมีเรื่องไม่สบายใจท่านจะเก็บไว้คนเดียวไม่ปรึกษาใครจากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพดีกว่าเพศชายทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพและเอาใจใส่ต่อสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยมากกว่าเพศชาย (Harris and Guten, 1979) พบว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพดีกว่าเพศชายโดยสอดคล้องกับแนวคิดของ (Orem, 1985) ที่กล่าวว่าเพศเป็นตัวกำหนดบทบาทและบุคลิกภาพในครอบครัวชุมชนและสังคมเช่นเดียวกันกับการศึกษาของ

วรนิษฐา สิงห์บุตร (2554) จากการศึกษารวบรวมข้อมูลเรื่องการจัดการปัญหาขยะของชุมชนเทศบาลตำบลยางน้ำงามอำเภอสรรภจังหวัดเชียงใหม่ทุกครัวเรือนให้ความสำคัญกับการนำขยะไปขายมากมีการนำขยะไปขาย 2-3 เดือนต่อครั้งมีค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ 30 บาทต่อเดือน มีการจัดการขยะประเภทโฟม/กระดาษ/ผ้าด้วยวิธีการใส่ถุงดำ, แยกขยะมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการคือความไม่สะดวกในการนำขยะไปขายเนื่องจากไม่มีรถขนย้ายจัดการพลาสติก/ยางด้วยวิธีการแยกขาย, นากลับมาใช้ใหม่มีปัญหาและอุปสรรคคือมีการลักลอบเผาขยะในบริเวณใกล้เคียงทำให้เกิดมลพิษทางอากาศมีจัดการขวดแก้ว/กระเบื้องด้วยวิธีการแยกขาย, ทิ้งตามที่รกร้างมีปัญหาและอุปสรรคคือความไม่สะดวกในการนำไปขายเนื่องจากไม่มีรถขนย้ายไม่มีเวลาไปขายสถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอเศษใบไม้/เศษอาหารด้วยวิธีการทิ้งตามที่รกร้างใส่ถุงดำมีปัญหาและอุปสรรคคือปัญหาการเก็บขยะที่ล่าช้าทำให้ขยะส่งกลิ่นเหม็นการไม่มีภาชนะใส่ขยะที่ถูกสุขลักษณะคือไม่มีฝาปิดอย่างมิดชิดการเนาเหม็นของเศษอาหารปัญหาปริมาณขยะประเภทเศษกิ่งไม้ใบไม้มีจำนวนมากและจัดการอุปกรณ์เล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการแยกขายทิ้งตามที่รกร้างมีปัญหาและอุปสรรคคือแหล่งรับซื้อมีน้อยและอยู่ห่างไกลการจัดการขยะมีค่าใช้จ่ายโดยทุกครัวเรือนให้ความสำคัญกับการนำขยะไปขายมากมีการนำขยะไปขาย 2 เดือนต่อครั้ง

เสกสรร เชื้อเมืองพาน และคณะ (2555) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีการคัดแยกขยะและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยโดยมีการนำขยะมูลฝอยมาใช้ซ้ำ และเลือกซื้อสินค้าหรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาให้ใช้ได้มากกว่า 1 ครั้ง โดยมีการบำรุงรักษาเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้คงทนและยาวนานขึ้นและมีการซ่อมแซมเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้

ประโยชน์ต่อไปได้ อีกด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแบบรวมกลุ่มพบว่า โดยรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากโดยมีการรวมกลุ่มจัดทำเวที่ประชาคมหมู่บ้านเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังมีการจัดทำโครงการส่งเสริมและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้โดยได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยกับคนในชุมชนเทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือเข้าร่วมประชุมกับชุมชนเทศบาลเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ มุ่งประเมินงานจำนวน 4 งาน/โครงการ ได้แก่

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดยจะมุ่งประเมินในการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงการ โดยคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสามารถแบ่งประชากรตามงานให้บริการประชาชน ได้ดังนี้

- 1.1 โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 18 คน
- 1.2 โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 18 คน
- 1.3 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 22 คน
- 1.4 กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน/โครงการ ซึ่งสามารถแบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างตามงานบริการ ได้ดังนี้

- 2.1 โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 18 คน เก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด

2.2 โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 18 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์, 2544 : 127) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + n(0.10)^2}$$

แทนค่าสูตร $n = \frac{18}{1 + 18(0.10)^2} = 16$ คน

2.3 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 22 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์, 2544 : 127) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + n(0.10)^2}$$

แทนค่าสูตร $n = \frac{22}{1 + 22(0.10)^2} = 19$ คน

2.4 กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์, 2544 : 127) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + n(0.10)^2}$$

แทนค่าสูตร $n = \frac{200}{1 + 200(0.10)^2} = 67$ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินโครงการครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขุนราม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการประเมินงานบริการประชาชน เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพ รายได้ ท่านดำรงตำแหน่งหรือการดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 6 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ด้านโครงการ 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการประเมินงานบริการประชาชน เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพ รายได้ ท่านดำรงตำแหน่งหรือการดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 6 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ด้านโครงการ 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการประเมินงานบริการประชาชน เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพ รายได้ ท่านดำรงตำแหน่งหรือการดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 6 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ด้านโครงการ 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการประเมินงานบริการประชาชน เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพ รายได้ ทำนดดำรงตำแหน่งหรือการดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 6 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ด้านโครงการ 4 ข้อ และคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสร้างเครื่องมือดำเนินการดังนี้

1. ศึกษากรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2. ศึกษางานที่มุ่งประเมินโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

3. กำหนดประเด็นหลัก 4 ประเด็นได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านโครงการ

4. กำหนดประเด็นย่อยในแบบสอบถามโดยมีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Ended) สำหรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนด 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	พอใจมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	พอใจน้อยเกือบไม่พอใจ
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจมาก

5. ร่างแบบสอบถามความพึงพอใจแล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์ด้านการประเมินและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพิจารณาข้อความของรายการสอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความถูกต้องตรงประเด็นและความชัดเจนของข้อความแล้วปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

6. จัดพิมพ์และทำสำเนาแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินได้จัดทำหนังสือขออนุญาตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เพื่อขอเข้าพื้นที่และประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่สำรวจภาคสนามให้ประชาชนในพื้นที่ศึกษาทราบ

2. คณะผู้ประเมินได้ออกสำรวจพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เบื้องต้นเพื่อให้เข้าใจลักษณะของพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. คณะผู้ประเมินได้ประชุมผู้ช่วยผู้ประเมินเพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามและวิธีการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยฝึกการตั้งคำถามตามประเด็นในแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจในประเด็นคำถามไปในทิศทางเดียวกันมีความถูกต้องชัดเจนในการถามประชาชนหรือผู้ให้บริการในโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

4. คณะผู้ประเมินได้ประชุมผู้ช่วยผู้ประเมินเพื่อชี้แจงรายละเอียดของพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการแบ่งจัดแบ่งกลุ่มคณะผู้ประเมินและผู้ช่วยผู้วิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากขึ้นเนื่องจากพื้นที่มีขนาดใหญ่และผู้รับบริการมีการกระจายตัวในทุกชุมชน

5. คณะผู้ประเมินและผู้ช่วยผู้ประเมินช่วยกันทำการตรวจสอบและพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการตรวจนับแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลงข้อมูลในโปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์

2. วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ของระดับความพึงพอใจและประเมินโดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

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

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ประเมินได้วิเคราะห์ข้อมูลงาน ทั้งหมด 4 งาน / โครงการ โดยแต่ละงาน แบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมิน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินได้วิเคราะห์ข้อมูลงาน โดยแต่ละงานแบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	27.78
หญิง	13	72.22
2. อายุ		
0 – 30 ปี	-	-
31 – 59 ปี	17	94.44
มากกว่า 60 ปี	1	5.56
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ไม่ได้เรียน	1	5.56-
ประถมศึกษา	6	33.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	33.33
อนุปริญญา (ปวส.)	2	11.11
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพประจำ		
เกษตรกรรวม	16	88.89
ค้าขาย	1	5.56
รับราชการ	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน	1	5.56
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-	-
นักเรียน	-	-
อื่น ๆ	-	-
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000	5	27.78
3,001 – 5,000	5	27.78
5,001 - 10,000	7	38.89
10,001 – 15,000	-	-
มากกว่า 15,000	-	-
ไม่มีรายได้	1	5.56
อื่น ๆ	-	-
รวม	40	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านเพศ จากประชากรจำนวน 18 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 และเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 59 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมา คือ ช่วงอายุมากกว่าอายุ 59 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ด้านการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมา คือ อาชีพค้าขายและอาชีพไม่มีงานทำ/แม่บ้าน จำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา คือ รายได้น้อยกว่า 3,000 บาท และ ในช่วง 3,001 – 5,000 บาท

จำนวนอย่างละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีรายได้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ตารางที่ 4.2 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน

การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/ กลุ่ม เศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน	5	27.78
หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม.	8	44.44
กรรมการชุมชน/ กรรมการชุมชน	7	38.89
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	5.56
กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร	2	11.11
ประชาชนทั่วไป	4	22.22

ตารางที่ 4.2 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลง คือ กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และน้อยที่สุด คือ สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ตารางที่ 4.3 ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	10	55.56
วิทยุ	3	16.67
หนังสือพิมพ์	5	27.78
อินเทอร์เน็ต	10	55.56
สื่อสิ่งพิมพ์	2	11.11
จดหมายข่าว	-	-
หอกระจายข่าว	12	66.67
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	15	83.33
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 4.3 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจากกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมา รับรู้ข่าวสารจากหอกระจายข่าว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และน้อยที่สุดคือ ไม่มีการรับรู้ข่าวสารจากจดหมายข่าว

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ลักษณะการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนที่ได้
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.42	94.44	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.36	96.48	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.37	96.30	10
รวม	4.79	0.42	95.74	10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.44

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม	4.61	0.50	92.22	9
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน	4.72	0.46	94.44	9
3. ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.78	0.43	95.56	10
4. ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.38	96.67	10
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับการก่อน)	4.72	0.46	94.44	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.49	93.33	9
รวม	4.72	0.42	94.44	9

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี	4.83	0.38	96.67	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.94	0.24	98.89	10
3. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.94	0.24	98.89	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.89	0.32	97.78	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.61	0.50	92.22	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.46	94.44	9
รวม	4.82	0.36	96.48	10

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ อบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมี ความเหมาะสม	4.78	0.43	95.56	10
2. สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่ แออัด	4.89	0.32	97.78	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน	4.94	0.24	98.89	10
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.78	0.43	95.56	10
5. มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการลด ขยะที่เข้าใจง่าย	4.72	0.46	94.44	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม	4.78	0.43	95.56	10
รวม	4.81	0.37	96.30	10

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการลดขยะที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ

ด้านโครงการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของ ตนเองและชุมชน	4.89	0.32	97.78	10
2. โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความ เหมาะสม	4.44	0.51	88.89	8
3. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย	4.72	0.46	94.44	9

4. สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้	4.83	0.38	96.67	10
5. โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน	4.89	0.32	97.78	10
รวม	4.76	0.40	95.11	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน และโครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ($\bar{X} = 4.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.44$)

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	7	43.75
หญิง	9	56.25
2. อายุ		
0 – 30 ปี	1	6.25
31 – 59 ปี	15	93.75
มากกว่า 60 ปี	-	-
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ไม่ได้เรียน	1	6.25
ประถมศึกษา	4	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	31.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	25.00
อนุปริญญา (ปวส.)	-	-
ปริญญาตรี	2	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพประจำ		
เกษตรกรรวม	14	87.50
ค้าขาย	2	12.50
รับราชการ	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน	-	-
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-	-
นักเรียน	-	-
อื่น ๆ	-	-
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000	4	25.00
3,001 – 5,000	8	50.00
5,001 - 10,000	3	18.75
10,001 – 15,000	-	-
มากกว่า 15,000	-	-
ไม่มีรายได้	1	6.25
อื่น ๆ	-	-
รวม	16	100.00

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ด้านเพศ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 59 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ด้านการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวนละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้เรียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีรายได้ในช่วง 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ รายได้น้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีรายได้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 4.10 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน

การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/ กลุ่ม เศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน	3	18.75
หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม.	5	31.25
กรรมการชุมชน	7	43.78
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-
กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร	2	12.50
ประชาชนทั่วไป	2	12.50

ตารางที่ 4.10 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น กรรมการชุมชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 รองลงมาคือ หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และน้อยที่สุด คือ กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร และประชาชนทั่วไป จำนวนอย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4.11 ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ช่องทางการได้รับข้อมูล ข่าวสารจาก อบต.	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	7	43.75
วิทยุ	2	12.50
หนังสือพิมพ์	4	25.00
อินเทอร์เน็ต	4	25.00
สื่อสิ่งพิมพ์	6	37.50
จดหมายข่าว	-	-
หอกระจายข่าว	12	75.00
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	9	56.25
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 4.11 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจากหอกระจายข่าว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ รับรู้ข่าวสารจากกำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และน้อยที่สุดคือ รับรู้ข่าวสารจากวิทยุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ลักษณะการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนที่ได้
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.43	94.58	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.34	97.08	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.37	96.46	10
รวม	4.80	0.41	96.04	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.58

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม	4.69	0.48	93.75	9
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน	4.75	0.45	95.00	10
3. ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.69	0.48	93.75	9
4. ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.94	0.25	98.75	10
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับการก่อน)	4.56	0.51	91.25	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	95.00	10
รวม	4.73	0.43	94.58	9

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน และภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับบริการก่อน ($\bar{X} = 4.56$))

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี	4.94	0.25	98.75	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.88	0.34	97.50	10
3. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ	4.94	0.25	98.75	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.81	0.40	96.25	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.69	0.48	93.75	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.48	97.50	10
รวม	4.85	0.34	97.08	10

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี และจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมี ความเหมาะสม	4.81	0.40	96.25	10
2. สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่ แออัด	4.75	0.45	95.00	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน	4.94	0.25	98.75	10
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.81	0.40	96.25	10
5. มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้และทักษะ กระบวนการคิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.75	0.45	95.00	10
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.34	97.50	10
รวม	4.82	0.37	96.46	10

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด และเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้และทักษะกระบวนการคิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ

ด้านโครงการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของ ตนเองและชุมชน	4.81	0.40	96.25	10

2. โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม	4.69	0.48	93.75	9
3. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย	4.75	0.45	95.00	10
4. สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้	4.81	0.40	96.25	10
5. โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน	4.88	0.34	97.50	10
รวม	4.79	0.39	95.75	10

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน และสามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 วันที่ 7 กันยายน 2564

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	16	84.21
หญิง	3	15.79
2. อายุ		
0 – 30 ปี	-	-
31 – 59 ปี	11	57.89
มากกว่า 60 ปี	8	42.11
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ไม่ได้เรียน	1	5.26
ประถมศึกษา	14	73.68
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	10.53

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	10.53
อนุปริญญา (ปวส.)	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
4. อาชีพประจำ		
เกษตรกร	16	84.21
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
รับจ้างทั่วไป	3	15.79
ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน	-	-
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-	-
นักเรียน	-	-
อื่น ๆ	-	-
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000	12	63.16
3,001 – 5,000	6	31.58
5,001 - 10,000	1	5.26
10,001 – 15,000	-	-
มากกว่า 15,000	-	-
ไม่มีรายได้	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	19	100.00

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการโครงการฝึกซ่อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านเพศ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 59 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11

ด้านการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวนละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้เรียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รายได้น้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ รายได้ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้ 5,001 - 10,000 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 4.18 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน

การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/ กลุ่ม เศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน	-	-
หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม.	16	84.21
กรรมการชุมชน	2	10.53
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	5.26
กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร	-	-
ประชาชนทั่วไป	3	15.79

ตารางที่ 4.18 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสปช./ อพป./ อสม. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 รองลงมาคือประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และน้อยที่สุด คือ สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 4.19 ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ช่องทางการได้รับข้อมูล ข่าวสารจาก อบต.	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	9	47.37
วิทยุ	2	10.53
หนังสือพิมพ์	-	-
อินเทอร์เน็ต	4	21.05
สื่อสิ่งพิมพ์	5	26.32
จดหมายข่าว	3	15.79
หอกระจายข่าว	11	51.90
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	13	68.42
อื่น ๆ	1	5.26

ตารางที่ 4.19 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจาก
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมาคือ รับรู้ข่าวสารจากหอกระจายข่าว
จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และน้อยที่สุดคือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1
คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของ
โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ลักษณะการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	คะแนน ที่ได้
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.33	94.74	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.33	96.32	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.36	95.26	10
รวม	4.77	0.45	95.44	10

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและ
ระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง **ภาพรวมทั้ง 3**
ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.32 รองลงมาคือ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอน
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.74

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้
ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **ด้านขั้นตอนการ**
ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนกันยายน) มีความเหมาะสม	4.58	0.51	91.58	9
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน	4.68	0.48	93.68	9
3. ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.50	92.63	9
4. ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	4.79	0.42	95.79	10
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับการ ก่อน)	4.63	0.50	92.63	9

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.45	94.74	9
รวม	4.74	0.33	94.74	9

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.74$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนกันยายน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี	4.95	0.23	98.75	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.79	0.42	95.79	10
3. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ	4.74	0.45	94.74	9
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.89	0.32	97.89	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.74	0.45	94.74	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.79	10
รวม	4.82	0.33	96.32	10

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมี ความเหมาะสม	4.79	0.42	95.79	10
2. สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่ แออัด	4.89	0.32	97.89	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน	4.63	0.68	92.63	10
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.74	0.45	94.74	9
5. มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่อง ฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย	4.74	0.45	94.74	10
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.42	95.79	10
รวม	4.76	0.36	95.26	10

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมีความเหมาะสม และภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.63$)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ

ด้านโครงการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน	4.79	0.42	95.79	10
2. โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม	4.74	0.45	94.74	9
3. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย	4.84	0.37	96.84	10
4. สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้	4.79	0.42	95.79	10
5. โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน	4.89	0.33	97.89	10
รวม	4.81	0.27	96.21	10

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$)

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	23	34.33
หญิง	44	65.67

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
0 – 30 ปี	10	14.93
31 – 59 ปี	44	65.67
มากกว่า 60 ปี	13	19.40
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ไม่ได้เรียน	4	5.97
ประถมศึกษา	32	47.76
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	25.37
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	11.94
อนุปริญญา (ปวส.)	5	7.46
ปริญญาตรี	1	1.49
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
4. อาชีพประจำ		
เกษตรกร	45	67.16
ค้าขาย	12	17.91
รับราชการ	1	1.49
รับจ้างทั่วไป	7	1.45
ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน	1	1.49
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-	-
นักเรียน	-	-
อื่น ๆ	1	1.49
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000	11	16.42
3,001 – 5,000	33	49.25
5,001 - 10,000	12	17.91
10,001 – 15,000	7	10.45
มากกว่า 15,000	2	2.99
ไม่มีรายได้	1	1.49
อื่น ๆ	1	1.49
รวม	67	100.00

ตารางที่ 4.25 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านเพศ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 และเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 59 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

ด้านการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.37 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รายได้ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ รายได้ 5,001 - 10,000 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีรายได้ และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตารางที่ 4.26 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน

การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/ กลุ่ม เศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน	1	1.49
หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสพช./ อพป./ อสม.	6	8.96
กรรมการชุมชน	3	4.48
สมาชิกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	1	1.49
กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร	1	1.49
ประชาชนทั่วไป	57	85.07

ตารางที่ 4.26 ด้านการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 85.07 รองลงมาคือ หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ ทสพช./ อพป./ อสม. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 และน้อยที่สุด คือ หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/ กลุ่ม เศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน สมาชิกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน/ หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด/ มัคทายก/ ไวยาวัจกร จำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตารางที่ 4.27 ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.

ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	5	7.46
วิทยุ	-	-
หนังสือพิมพ์	-	-
อินเทอร์เน็ต	10	14.93
สื่อสิ่งพิมพ์	2	2.99

จดหมายข่าว	-	-
หอกระจายข่าว	37	55.22
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	49	73.13
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 4.27 ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก อบต. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจาก กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 รองลงมาคือ รับรู้ข่าวสารจากหอกระจายข่าว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 55.22 และน้อยที่สุดคือ รับรู้ข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของ กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ลักษณะการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	คะแนน ที่ได้
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.52	92.67	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.46	94.23	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.53	93.75	9
รวม	4.68	0.49	93.55	9

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.75 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของ กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. ช่วงเวลาเปิดรับบริการ (เดือนมิถุนายน) มีความเหมาะสม	4.58	0.53	91.64	9

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
2. ช่วงเวลาเปิดรับบริการเวลา 9.00 – 12.00 น. มีความเหมาะสม	4.64	0.48	92.84	9
3. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.48	93.13	9
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.69	0.53	93.73	9
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.60	0.65	91.94	9
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน)	4.61	0.49	92.24	9
7. ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.13	9
รวม	4.63	0.52	92.67	9

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.66$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาเปิดรับบริการ (เดือนมิถุนายน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$)

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี	4.72	0.49	94.33	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.67	0.47	93.43	9
3. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ	4.85	0.36	97.01	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.78	0.45	95.52	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.50	91.04	9

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.46	94.03	9
รวม	4.71	0.46	94.23	9

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนที่ได้ของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมี ความเหมาะสม	4.55	0.56	91.04	9
2. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด	4.88	0.33	97.61	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการอย่างครบถ้วน	4.82	0.39	96.42	10
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.57	0.50	91.34	9
5. มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ และ ขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย	4.67	0.47	93.43	9
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	92.84	9
รวม	4.69	0.47	93.78	9

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.82$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ
เพียงพอและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกิจกรรม
พัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ประจำปีงบประมาณ 2564 ความพึงพอใจต่อโครงการ

ด้านโครงการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของ ตนเองและชุมชน	4.55	0.61	91.04	9
2. โครงการมีระยะเวลาในการให้บริการ 1 วันต่อ 1 หมู่บ้าน มีความเหมาะสม	4.54	0.59	90.75	9
3. โครงการสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการ ชำระภาษีได้	4.61	0.55	92.24	9
4. โครงการมีประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน	4.70	0.49	94.03	9
รวม	4.60	0.41	92.01	9

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจของกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
รายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ด้านโครงการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
โครงการมีประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ โครงการสามารถ
ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการชำระภาษีได้ ($\bar{X} = 4.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมี
ระยะเวลาในการให้บริการ 1 วันต่อ 1 หมู่บ้าน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.54$)

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่ง ในปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลงานวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการ/บริการ	การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.44	9
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.48	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.30	10
	รวม 3 ด้าน	4.79	95.74	10
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	94.58	9
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.08	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.46	10
	รวม 3 ด้าน	4.80	96.04	10
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.74	9
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.32	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.26	10
	รวม 3 ด้าน	4.77	95.44	10
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.67	9
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	94.23	9
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	93.78	9
	รวม 3 ด้าน	4.68	93.56	9
รวมโครงการ/บริการทั้งหมด	รวม 4 งาน/โครงการ	4.76	95.20	10

สรุปผล

1. โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจ โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการลดชยะที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.72$)

1.4 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน และโครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ($\bar{X} = 4.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.44$)

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจงานโครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมผลการประเมิน มีเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน และภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับบริการก่อน ($\bar{X} = 4.56$))

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี และจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด และเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้และทักษะกระบวนการคิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.75$)

1.4 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน และสามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.74$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนกันยายน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} =$

4.95) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$)

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำเพียงพอและมีความเหมาะสม และภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.63$)

1.4 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$)

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.66$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาเปิดรับบริการ (เดือนมิถุนายน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$)

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.82$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำเพียงพอและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$)

1.4 ด้านโครงการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโครงการมีประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ โครงการสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการชำระภาษีได้ ($\bar{X} = 4.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการมีระยะเวลาในการให้บริการ 1 วันต่อ 1 หมู่บ้าน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.54$)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้ง 4 โครงการ/บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน เกณฑ์คะแนน 10 ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ในงานบริการ 4 งาน/โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้แก่ คือ 1) โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และ 4) กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยทำการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. โครงการชยะ “ลดชยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้มารับบริการให้ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.48

2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้มารับบริการให้ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.08

3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ผู้มารับบริการให้ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32

4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้มารับบริการให้ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.55 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.23

ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากผลการประเมินคุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 โครงการ/บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการควรเพิ่มให้ขั้นตอนการให้บริการมีระบบที่ง่าย ลดความ

ซับซ้อน โดยอาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบริหารจัดการ รวมทั้งช่วงเวลาที่ให้บริการควรมีการปรับให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของประชาชน และในปีงบประมาณ 2564 โดยส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่จัดกิจกรรมหรืออบรม มีการเลื่อนกำหนดเวลาจากแผนที่วางไว้เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

ในส่วนของด้านโครงการ ทั้ง 4 โครงการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการในด้านโครงการทุกโครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชนมากที่สุด ส่วนด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม เนื่องจากในปีงบประมาณ 2564 มีเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การจัดโครงการ / บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านสถานที่ เวลา จำนวนผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดช่วงเวลาเปิดรับบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น
2. โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการให้ชัดเจน
3. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ควรมีการกำหนดช่วงเวลาเปิดรับบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น
4. กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดช่วงเวลาเปิดรับบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและมีความหลากหลายมากขึ้น
5. ทุกโครงการควรมีการกำหนดระยะเวลาในการอบรม/ให้บริการมากกว่า 1 วัน และควรมีความต่อเนื่องของโครงการ รวมทั้งต้องมีการติดตามและประเมินผล ซึ่งจะทำให้การดำเนินการโครงการเกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรวรรณ สังขกร: สุรีย์ บุญญาบุหงศ์: ศิริศักดิ์ มีเมล์และคณะ. (2555). ความพึงพอใจงานบริการ
สาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี
2555 สถาบันวิจัยสังคม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กลุ่มนโยบายและวิชาการ. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์. อุบลราชธานี. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธาณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของ
ประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2554).
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. หน้า 19. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดารารัตน์ มีเจริญ และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน
อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์. รายงานการวิจัยบ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- दनัย เทียนพุด. (2543). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:
เนรมิตการพิมพ์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
เจริญผล.
- ตำบลลานกระบือ, เทศบาล. (2554). แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลลาน
กระบือ พ.ศ. 2554. กำแพงเพชร: เทศบาลตำบลลานกระบือ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวัฒน์ แปงใจ. (2558). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดสงขลา. เอกสารรายงาน
การศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปภ.) รุ่นที่ 11
วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธิดารัตน์ สร้อยจิต และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนครชุม
อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการรักษาความสะอาด.
- วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ศรีเทพ สืบชมพู่, กริชธิชัย สารกุล และพุทธพรณี บุญมาก. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก. ร้อยเอ็ด: สถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- ธวัชรัตน์มนตรี. (2546). วันสงกรานต์. วารสารศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์เจริญผล.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. (2542). รายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาภาพลักษณ์ของกิจการขนส่ง
ทางทะเลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันพณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร.
บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. (2552.) การสำวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา องค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.
- วิชัย ธิโวณา. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย – ญี่ปุ่น).
- ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ วุ่นจินา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษา
กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
----- . (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมเดช มุงเมือง. (2546). จิตวิทยาบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เชียงราย: สยามโฆษณาและการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สรเสรีณ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานให้ดีที่สุดต้องมีหัวใจบริการ”. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2535). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมาลี ชัยสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สุเมธ พรหมอินทร์, มัณฑรา ยันตศิริ.(2556).พฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ องค์ประกอบของร่างกายและสมรรถภาพทางกายของคนในเครือข่ายสุขภาพชุมชน ตำบลควนรู อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา.วารสารศิลปศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2556.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.
- สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- องค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ. (2555). เอกสารโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปี 2556. ประจวบคีรีขันธ์: องค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง. (2562). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕). กำแพงเพชร: องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง.
- อรรถจัน สีหะไพ. (2546). เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อังคณา นันทวดีพิศาล. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้าส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hornby, A. F. **Advance learner's dictionary**. 6th ed. London, England : Oxford University, 2000.
- Quirk, R. **Longman dictionary of contemporary English**. 2nd ed. London, England : Richard Clay Ltd.,1987.
- Vroom, V. H. **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co., 1984.
- Weichrich,Heinz and Koontz,Harold. **Management : A Global Perspective**. New York : McGrew-Hill. 1993.

ภาคผนวก ก.



วันที่สำรวจ.....
เลขที่แบบสอบถาม.....
ผู้สำรวจข้อมูล.....
หมู่ที่.....

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โครงการขยะ “ลดขยะ ลดโรค ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ประจำปีงบประมาณ 2564
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
วันที่ 19 สิงหาคม 2564

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 5. อนุปริญญา / ปวส.
 6. ปริญญา 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆระบุ.....
4. อาชีพ
 1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย
 3. รับราชการ 4. รับจ้างทั่วไป
 5. ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน 6. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 7. นักเรียน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 3,000 บาท 2. 3,001 - 5,000 บาท
 3. 5,001 - 10,000 บาท 4. 10,001 - 15,000 บาท
 5. มากกว่า 15,000 6. ไม่มีรายได้
 7. อื่นๆระบุ.....
6. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน
 2. หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสปช. อพป. / อสม.
 3. กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น
 4. สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 5. กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
 6. ประชาชนทั่วไป
7. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต. โดยช่องทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. หนังสือพิมพ์
 4. อินเทอร์เน็ต 5. สื่อสิ่งพิมพ์ 6. จดหมายข่าว
 7. หอกระจายข่าว 8. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
 9. อื่น ๆ.....(โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการฯ แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุดถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีการแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้ (5=พอใจมากที่สุด) (4=พอใจมาก) (3=พอใจปานกลาง) (2=พอใจน้อย) (1=พอใจน้อยที่สุด)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม					
1.2	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน					
1.3	ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4	ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.5	มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับบริการก่อน)					
1.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
2.3	จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
2.5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมีความเหมาะสม					
3.2	สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด					
3.3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน					
3.4	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.5	มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการลดขยะที่เข้าใจง่าย					
3.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพึงพอใจต่อโครงการ						
4.1	โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน					
4.2	โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม					
4.3	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย					
4.4	สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้					
4.5	โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน					

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



วันที่สำรวจ.....
เลขที่แบบสอบถาม.....
ผู้สำรวจข้อมูล.....
หมู่ที่.....

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โครงการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจนำวิถีพอเพียงสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2564
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
วันที่ 16 สิงหาคม 2564

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 5. อนุปริญญา / ปวส.
 6. ปริญญา 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆระบุ.....
4. อาชีพ
 1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย
 3. รับราชการ 4. รับจ้างทั่วไป
 5. ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน 6. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 7. นักเรียน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 3,000 บาท 2. 3,001 - 5,000 บาท
 3. 5,001 - 10,000 บาท 4. 10,001 - 15,000 บาท
 5. มากกว่า 15,000 6. ไม่มีรายได้
 7. อื่นๆระบุ.....
6. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน
 2. หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสปช. อพป. / อสม.
 3. กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น
 4. สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 5. กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
 6. ประชาชนทั่วไป
7. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต. โดยช่องทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. หนังสือพิมพ์
 4. อินเทอร์เน็ต 5. สื่อสิ่งพิมพ์ 6. จดหมายข่าว
 7. หอกระจายข่าว 8. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
 9. อื่น ๆ.....(โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการฯ แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุดถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีการแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้ (5=พอใจมากที่สุด) (4=พอใจมาก) (3=พอใจปานกลาง) (2=พอใจน้อย) (1=พอใจน้อยที่สุด)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนสิงหาคม) มีความเหมาะสม					
1.2	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน					
1.3	ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4	ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.5	มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับบริการก่อน)					
1.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการอบรมด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
2.3	จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการอบรมมีจำนวนเพียงพอ					
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
2.5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมีความเหมาะสม					
3.2	สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด					
3.3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน					
3.4	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.5	มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้และทักษะกระบวนการ คิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง					
3.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพึงพอใจต่อโครงการ						
4.1	โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและ ชุมชน					
4.2	โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม					
4.3	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย					
4.4	สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการ ปฏิบัติจริงได้					
4.5	โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน					

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



วันที่สำรวจ.....

เลขที่แบบสอบถาม.....

ผู้สำรวจข้อมูล.....

หมู่ที่.....

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

วันที่ 7 กันยายน 2564

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 5. อนุปริญญา / ปวส.
 6. ปริญญา 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆระบุ.....
4. อาชีพ
 1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย
 3. รับราชการ 4. รับจ้างทั่วไป
 5. ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน 6. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 7. นักเรียน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 3,000 บาท 2. 3,001 - 5,000 บาท
 3. 5,001 - 10,000 บาท 4. 10,001 - 15,000 บาท
 5. มากกว่า 15,000 6. ไม่มีรายได้
 7. อื่นๆระบุ.....
6. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน
 2. หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสปช. อพป. / อสม.
 3. กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น
 4. สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 5. กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
 6. ประชาชนทั่วไป
7. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต. โดยช่องทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. หนังสือพิมพ์
 4. อินเทอร์เน็ต 5. สื่อสิ่งพิมพ์ 6. จดหมายข่าว
 7. หอกระจายข่าว 8. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
 9. อื่น ๆ.....(โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการฯ แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุดถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีการแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้ (5=พอใจมากที่สุด) (4=พอใจมาก) (3=พอใจปานกลาง) (2=พอใจน้อย) (1=พอใจน้อยที่สุด)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ช่วงเวลาที่จัดการอบรม (เดือนกันยายน) มีความเหมาะสม					
1.2	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการอบรมอย่างชัดเจน					
1.3	ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4	ขั้นตอนในการอบรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.5	มีความเสมอภาคในการให้บริการอบรม (มาก่อนได้รับบริการก่อน)					
1.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
2.3	จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการอบรม มีจำนวนเพียงพอ					
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
2.5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอบรม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมีความเหมาะสม					
3.2	สถานที่ให้บริการอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด					
3.3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการอบรมอย่างครบถ้วน					
3.4	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.5	มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย					
3.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพึงพอใจต่อโครงการ						
4.1	โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน					
4.2	โครงการมีระยะเวลาในการอบรม 1 วัน มีความเหมาะสม					
4.3	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ อธิบายเข้าใจได้ง่าย					
4.4	สามารถนำความรู้และการปฏิบัติที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้					
4.5	โครงการมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและชุมชน					

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



วันที่สำรวจ.....
เลขที่แบบสอบถาม.....
ผู้สำรวจข้อมูล.....
หมู่ที่.....

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
กิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้และออกให้บริการรับชำระภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีงบประมาณ 2564
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
วันที่ 7 มิถุนายน 2564 – 17 มิถุนายน 2564

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 5. อนุปริญญา / ปวส.
 6. ปริญญา 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆระบุ.....
4. อาชีพ
 1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย
 3. รับราชการ 4. รับจ้างทั่วไป
 5. ไม่มีงานทำ/แม่บ้าน 6. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 7. นักเรียน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 3,000 บาท 2. 3,001 - 5,000 บาท
 3. 5,001 - 10,000 บาท 4. 10,001 - 15,000 บาท
 5. มากกว่า 15,000 6. ไม่มีรายได้
 7. อื่นๆระบุ.....
6. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน
 2. หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสปช. อพป. / อสม.
 3. กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น
 4. สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 5. กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
 6. ประชาชนทั่วไป
7. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต. โดยช่องทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. หนังสือพิมพ์
 4. อินเทอร์เน็ต 5. สื่อสิ่งพิมพ์ 6. จดหมายข่าว
 7. หอกระจายข่าว 8. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
 9. อื่น ๆ.....(โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการฯ แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับพึงพอน้อยที่สุดถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีการแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้ (5=พอใจมากที่สุด) (4=พอใจมาก) (3=พอใจปานกลาง) (2=พอใจน้อย) (1=พอใจน้อยที่สุด)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ช่วงเวลาเปิดรับบริการ (เดือนมิถุนายน) มีความเหมาะสม					
1.2	ช่วงเวลาเปิดรับบริการเวลา 9.00 – 12.00 น. มีความเหมาะสม					
1.3	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.4	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.5	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.6	มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน)					
1.7	ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดี					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
2.3	จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ					
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
2.5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอและมีความเหมาะสม					
3.2	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด					
3.3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการอย่างครบถ้วน					
3.4	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้สถานที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.5	มีเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการให้ความรู้ และขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย					
3.6	ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพึงพอใจต่อโครงการ						
4.1	โครงการมีความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของตนเองและชุมชน					
4.2	โครงการมีระยะเวลาในการให้บริการ 1 วันต่อ 1 หมู่บ้าน มีความเหมาะสม					
4.3	โครงการสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการชำระภาษีได้					
4.4	โครงการมีประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน					

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม







