



# รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ

เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง  
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ประจำปีงบประมาณ 2565

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



055-706555 ต่อ 7907



<https://asl.kpru.ac.th/main>



มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
เลขที่ 69 หมู่ที่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง  
จ.กำแพงเพชร 62000

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์รายชื่อท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

คณะผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และบุคลากรที่จะขาดไม่ได้เลยที่ทำให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคือ ประชาชนหรือผู้รับบริการทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามรวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง คณะผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งและคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้ประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ผู้ให้ข้อมูลเป็นประชาชนผู้รับบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 50 ราย โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 23 ราย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 90 ราย และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 45 ราย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้นตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และกรอบงานทั้ง 4 โครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง แบบสอบถามประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ และให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกระบวนการในโครงการ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยัง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีระดับร้อยละ 95.73 ( $\bar{X} = 4.78$ ) คะแนนระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการ ผลประเมินความพึงพอใจมีดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาการจัด การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลา

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารในการอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม

2. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ในเนื้อหา ของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม เอกสารในการอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์

3. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 93.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลา ความเหมาะสมของช่วงเวลาการจัด การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ความเหมาะสมของ วิทยากร ในภาพรวม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม รองลงมาคือ อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์

4. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของสถานที่ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลา การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ความ เหมาะสมของช่วงเวลาการจัด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ สามารถสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนอุปกรณ์



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความสำคัญและความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	20
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	48
โครงการหลักรับการประเมินความพึงพอใจ	75
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	89
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	92
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	92
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	93
การสร้างเครื่องมือ	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	95
<b>บทที่ 4 ผลการการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	97
โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน)	97
โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย	102
โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร	108
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ	114

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	119
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	121
อภิปรายผล	125
ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	131
ก แบบสอบถาม	131
ข ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล	145
ค ประวัติคณะผู้ประเมินโครงการ	149

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 4.1	จำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน)	97
ตาราง 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน	99
ตาราง 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)	100
ตาราง 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน (ด้านช่องทางการให้บริการ)	100
ตาราง 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	101
ตาราง 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกชยะเปียกในครัวเรือน (ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก)	101
ตาราง 4.7	จำนวนร้อยละสถานภาพของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย	102
ตาราง 4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย	104
ตาราง 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ	105
ตาราง 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านช่องทางการให้บริการ)	106
ตาราง 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	106

## สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตาราง 4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก)	107
ตาราง 4.13	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร	108
ตาราง 4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร	110
ตาราง 4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร(ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ)	111
ตาราง 4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้าน ช่องทางการให้บริการ)	112
ตาราง 4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	112
ตาราง 4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้าน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก)	113
ตาราง 4.19	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ	114
ตาราง 4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ	116
ตาราง 4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ)	117
ตาราง 4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านช่องทางการ ให้บริการ)	117

## สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตาราง 4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ)	118
ตาราง 4.24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)	118
ตาราง 5.1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร	120

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและความเป็นมา

สืบเนื่องจากบทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายที่สำคัญต่อการบริหารราชการและการพัฒนาระบบราชการ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการปรับระบบราชการให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ โดยแปลงนำมาให้เป็นรูปแบบกฎหมายเพื่อให้เกิดผลใช้บังคับเป็นการถาวร นอกเหนือจากการกำหนดเจตนารมณ์ของการมุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและบังเกิดผลสัมฤทธิ์ที่สามารถวัดผลได้ และแนวทางอื่นๆ ที่จำเป็นแล้ว พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังได้กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นมาตรการสำคัญที่ส่งผลให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีความตื่นตัวที่จะดำเนินการด้านนี้มากขึ้น

จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ขยายแนวการปฏิบัติเพิ่ม โดยตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ ยึดถือเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการที่เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูประบบราชการที่ต้องการ จะให้ระบบราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งพระราชกฤษฎีกานี้ในหมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้กำหนดให้ในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการนั้น ก่อนเริ่มดำเนินการในส่วนราชการนั้นจะต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น และให้ถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยภาพรวมและประชาชนของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2547, หน้า 2-3)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้เป็นการยกฐานะของสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน 3 ปี ย้อนหลังติดต่อกันเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามหมวดที่ 2 มาตรา 16 เช่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เป็นต้น

ซึ่งในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งได้จัดทำแผนการพัฒนาตามแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามความสอดคล้องของพระราชบัญญัติที่จัดขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีภารกิจหลักคือ มุ่งให้บริการงานในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้จัดโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

จากภารกิจหน้าที่และกิจกรรมต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งที่ได้ดำเนินการทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้น เมื่อมีสิ่งเข้าไปกระทบความเป็นอยู่ของประชาชน บางครั้งประชาชนก็เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และความไม่พึงพอใจนี้จะเป็นสาเหตุหนึ่งของความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน โดยเริ่มด้วยการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเป้าหมายของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะนำมาสู่ความศรัทธาและการเข้าใจถึงความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2550,)

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติราชการตามภารกิจที่มุ่งพัฒนาเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น ต้องจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็น 4 มิติ ซึ่งการดำเนินการโครงการต่างๆ ต้องผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรจึงได้เสนอให้หน่วยงานภายนอก คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นสถาบันทางการศึกษาที่มีหน้าที่ความสำคัญอันเกี่ยวข้องในภารกิจนี้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งให้ดียิ่งขึ้น และตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การประเมินในครั้งนี้นุ่งประเมินโครงการจำนวน 4 โครงการ คือ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร โดยทำการประเมินความพึงพอใจแต่ละโครงการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน

การประเมินในครั้งนี้นุ่งประเมินโครงการจำนวน 4 โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อันได้แก่

1. โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน)
2. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย
3. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
4. โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร



## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงในคือ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ในปีงบประมาณ 2565

**ความพึงพอใจในการรับบริการ** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการหลักของ 4 โครงการ ได้แก่ คือ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการศึกษาในแต่ละโครงการจะมี 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการหลักทั้ง 4 โครงการ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ช่องทางในการเข้ารับบริการ การติดต่อประสานงาน แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการหลัก 4 โครงการ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรในงานบริการหลัก 4 โครงการ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งของที่สร้างความสะดวก หรือทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น ในงานบริการหลัก 4 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรผู้รับผิดชอบงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในโครงการเพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้มีผลการประเมินงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานและลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
4. โครงการหลักรับการประเมินความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (satisfaction) ไว้หลายความหมาย ดังนี้  
วรูม (Vroom, 1994, p.328) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งซึ่งทั้งสองสิ่งนี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงว่าไม่พึงพอใจนั่นเอง

ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจนี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งเป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลของร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปแล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจ

เชลล์ (Shell อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนึ้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

โอลิเวอร์(Oliver อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2551, หน้า 19) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึง ภาวะแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มอร์ส(Morse อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 17) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหรือความพอใจหมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความสนึ้นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

วิชัย ธิโวณา (2550, หน้า 25) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550, หน้า 15) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

นที กุศลธรรม (2552, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งมี 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ ด้านบวกคือภาวะทางอารมณ์ที่ได้รับการตอบสนองตรงกับความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวัง ส่วนด้านลบคือภาวะทางอารมณ์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความคาดหวัง

## 2.ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

กัลติมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง (2545, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่า บุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก (feeling) ต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจากรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้บริการ ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์การ (attitude object) เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย (goal) อย่งไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้ อย่างชัดเจนด้วยเหตุผลสองประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเราถือว่าคนเราพยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงห่างสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจมาให้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการ

อัจฉรา สมสวย (2545, หน้า 9-11) ได้กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของทางการบริการ ความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอ บริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถจน์ สีหะไพ (2546, หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าสนใจลูกค้า นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน

บริการ

### 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มี

อยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อบริการและนำเสนอบริการนั้นได้

### 3.ลักษณะของความพึงพอใจ

อัลเบิร์ต (Albert อ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการไว้ว่า Moment of Truth-MOT คือ ช่วงเวลา โอกาสที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับบริการซึ่งจะก่อผลให้เกิดความประทับใจต่อบริการนั้น หรือ จุดสัมผัสบริการ Moment of Truth-MOT ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1. positive MOT ผลทางบวก คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
2. negative MOT ผลทางลบ คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ความไม่ชอบใจ

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน ขวลิขิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 7) เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบบอกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริการรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction)

ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ และพยัต วุฒิรงค์ (2547, หน้า 57-58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับความคาดหวัง

อัจฉรา สมสวย (2545, หน้า 12) ได้อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการว่ามีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้



1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำมั่นสัญญาจากผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่ อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 51-52) ได้สรุป พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1. ต้องการความสะดวกสบาย
2. ต้องการความรวดเร็ว ไม่สามารถรอได้
3. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะด้านสุขภาพ
4. เน้นความทันสมัย
5. เน้นความคุ้มค่าเงิน
6. มีความกล้าออกความเห็นมากขึ้น และการเรียกร้องสิทธิที่ตนควรได้รับ
7. ต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

ศิริวรรณเสวีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ไว้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (perceived performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (expected performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (product performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfied customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (delighted customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งชั้นสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
  2. ความพร้อมในการตอบสนอง (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  3. ความสามารถในการแข่งขัน (competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
  4. การเข้าถึงงาน (access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
  5. การมีมารยาทที่ดี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
  6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
  7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
  8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆเคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
  9. ความเข้าใจ (understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (want) และความจำเป็น (need) ของลูกค้า
  10. สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541, หน้า 23-25 ) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่

1. อายุ ในการศึกษาพบว่า อายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ สังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด

2. เพศ คนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิง ส่วนผู้หญิงนั้นจะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย

3. วุฒิการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษาพบว่า ส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงานหรือการบริหารงาน การให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก

5. ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับสถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ของมนุษย์ อันมีปัจจัยมาจากความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงมีความใกล้เคียงกันมากเท่าใด ความพึงพอใจก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงข้าม หากความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงมีความแตกต่างมากเท่าใด ความพึงพอใจก็จะลดลงตามระดับความต่างนั้น

#### 4.การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด โดยมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

เชลลี (Shelly อ่างถึงโน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 9)ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539, หน้า 25) กล่าวว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่ก็สามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมได้ โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิคลิเคิร์ต(Likert)ในการวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือก โดยทั่วไปและกำหนดไว้ 5 ข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้ว จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์(2540, หน้า 242) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่นได้ และให้ความเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี จะเลือกวิธีใดก็ต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าวิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมที่สุด ซึ่งวิธีการโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่ต้องการแสดงความความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริการ ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้น จะต้องได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก คงทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้หลายวิธี โดยนิยมวัดโดยใช้เทคนิคของลิเคิร์ตมากที่สุด ซึ่งจะได้ผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ต้องการวัด ทั้งนี้อาจวัดโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสังเกตก็ได้ แต่เครื่องมือที่ใช้ในการวัดจะต้องมีความเที่ยงตรงในการวัดด้วย จึงจะได้ข้อมูลความพึงพอใจที่ตรงตามความเป็นจริงได้มากที่สุด

## 5.ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 5.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่า ลูกจ้างจะเกิดความพึงพอใจได้เมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่คุณค่าได้รับความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกเอาบริการที่น่าผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกจ้างจะมีความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล, ปันเนท, ลอว์เทอร์ และวิก (Cambell,

Bannette, Lawter & Wick) วรูม (Vroom) พอร์ทและลอร์เวอร์ (Porte & Lawer) แนวคิดทฤษฎีนี้ อยู่ที่ผล (outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (valence) และความคาดหวัง (expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (outcome) ที่ปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ (กัลธิม่า เหลืองอร่าม และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 24) ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

### 5.2 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (discrepancy theory)

ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้ ล็อค (Lock อ้างถึงใน กัลธิม่า เหลืองอร่าม และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 24) นั้นมองว่า ความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความต้องการแตกต่างกันี่มากความไม่พอใจก็มากขึ้นตามลำดับ

### 5.3 ทฤษฎีความต้องการ (Maslow's needs hierarchy theory)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551, หน้า 47-48) ความต้องการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์และเป็นแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้เกิดการตอบสนองหรือการแสดงพฤติกรรมเพื่อใช้ชีวิตดำรงอยู่ได้และมีความสุขในทางจิตวิทยา ได้จำแนกประเภทของความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายที่จำเป็นของมนุษย์ทุกคน เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) ความต้องการทางเพศ ความต้องการอากาศหายใจ ความต้องการการขับถ่าย เป็นต้น

2) ความต้องการทางจิตใจ (mental needs) เป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และเกิดขึ้นจากอิทธิพลของการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการทางจิตใจที่แตกต่างกันไป เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการความภาคภูมิใจ ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการความเป็นระเบียบ ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น

5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล มาสโลว์ (Maslow's needs hierarchy theory) ได้อธิบายถึงความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่น ๆ อีกส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับชั้นความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป

ลำดับชั้นของความต้องการของบุคคล มาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของบุคคลเป็น 5 ระดับ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1) ความต้องการทางสรีระวิทยา (physiological needs) เป็นการต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย

2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

3) ความต้องการความรักและการยอมรับ (love and belonging needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนสนใจเอาใจใส่แสดงความรักใคร่ห่วงใยและยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อยากรู้ให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตนเอง และยกย่องให้เกียรติ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจตนเอง ด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่ตนหวังให้ดีที่สุด

นอกจากความต้องการ 5 ขั้นตอนข้างต้นแล้ว มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการอื่น ๆ ที่สำคัญออกเป็นอีก 2 ชนิด คือ(อ้างถึงใน ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ, 2545, หน้า 100-101)

1) ความต้องการด้านสุนทรียภาพ (aesthetic needs) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่ชอบความสวยงามและความรื่นรมย์ต่าง ๆ เพื่อความผ่อนคลายและสร้างความสุขให้ตนเอง ซึ่งการรับรู้ถึงความสวยงามหรือความสุนทรีย์ใด ๆ ของบุคคลมีความแตกต่างกัน ตามพื้นฐานของความคิดและวัฒนธรรมของบุคคล บุคคลย่อมเลือกสิ่งที่สามารถสร้างสุนทรียภาพให้แก่ตนเองได้มากกว่าสิ่งที่สุนทรียภาพได้น้อยกว่า

2) ความต้องการในการอยากรู้อยากเห็น (curiosity needs) กล่าวได้ว่า มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความอยากรู้อยากเห็น ซึ่งความอยากรู้อยากเห็นหรือความสงสัยสามารถสร้างความสนใจให้เสาะหาความจริง ซึ่งนักการตลาดสามารถใช้หลักการของความอยากรู้อยากเห็นในการประยุกต์ใช้ทางการตลาดได้

5.5 กฎของการให้บริการ The service quality institute (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันตินามัย, 2551, หน้า 55-56) ได้บัญญัติกฎของการให้บริการผู้รับบริการ 3 ประการว่า การทำความเข้าใจจะทำให้องค์กร ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้รับผลดีมากกว่าผลเสีย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กฎทั้ง 3 ข้อนี้ ได้แก่

1) กฎของความประทับใจครั้งแรก (law of first impression) การที่คนเขารู้เราเช่นไรเป็นตัวกำหนดลักษณะที่เขาปฏิบัติแสดงออกกับเรา หากเราแสดงความเป็นมิตรกับผู้รับบริการปกป้องตัวเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้ในระยะเวลายาวไม่คุ้มกันที่จะทำให้อดขายลดลงและสูญเสียลูกค้าไปได้

2) กฎของการเก็บเกี่ยว (law of harvest) การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยให้การบริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที องค์กรก็จะได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับ ได้ลูกค้าที่มีความภักดี ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองในระยะยาว

3) กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (law of thermodynamics) ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ รวมทั้งการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ๆ เพื่อรักษาความประทับใจ ความพึงพอใจของลูกค้าได้ระยะเวลานาน เช่น การสำรวจทัศนคติพฤติกรรมของผู้ให้บริการและลูกค้า

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจในสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

### 1.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหาร ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพ 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามี การนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ (กัลติมา เหลืองอร่าม และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 17)

เตือนใจ จิตรประสงค์, ธนาธร บ่อสุวรรณ และศักดา จันทราศรี (2545, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของความสามารถของผู้ให้บริการ หมายถึง ความชำนาญเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันจากสาเหตุดังนี้ คือ การอบรมสั่งสอน การศึกษาหาความรู้ อันเกิดจากประสบการณ์

มิลเลอร์ (Miller อ้างถึงใน อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2544, หน้า 27-28) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory services) หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable services) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร จะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันหรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (timely services) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ หากไม่ตรงต่อเวลา การบริการนั้นก็ถือว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่ง จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ



3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample services) หมายถึง ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity ant the geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous services) หมายถึง การให้บริการจนกว่าจะ แล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อม

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive services) หมายถึง การให้บริการที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวนัยหนึ่ง คือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ

องค์การในปัจจุบันต้องทำการปรับตัวเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้นแก่ลูกค้า เพื่อ พัฒนาความสามารถทางการแข่งขันและสร้างผลตอบแทนให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง องค์การจำเป็นต้อง สร้างรากฐานของการบริการ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ และปรับทัศนคติต่องานบริการของ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง และผู้บริหารงานบริการให้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้าง จิตสำนึกในการบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ของพนักงาน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการ บริการไว้ดังนี้

เลิฟลือต และไรท์ (2546, หน้า 4) ได้นิยามความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมทาง เศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (benefit) ให้แก่ ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากผู้รับบริการหรือผู้แทนที่นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

กรอนรูส(อ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544, หน้า 54) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรม หรือ ชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นในลักษณะที่ผู้ ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้ เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

สมเดช มุงเมือง (2546, หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545, หน้า 12) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2546, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

อรรรจน์ สีหะอำไพ (2546, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบคือ ผลิตภัณฑ์บริการ และการบริการส่วนบุคคล ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย ส่วนการบริการส่วนบุคคลเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

โดยสรุปแล้วการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก สนองความต้องการของผู้ใช้บริการจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดสำคัญคือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

## 2.ความสำคัญของการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดต่อๆไปในกลุ่มลูกค้า (words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อเขาจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนานซึ่งผลธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นที่ดีกว่า แต่หากการให้บริการไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในสถานการณ์ค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

### 3. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544, หน้า 59-60) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ความไม่สามารถจับต้องได้ (service intangibility) หมายความว่า การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ชิมรสไม่ได้ รู้สึกไม่ได้ ไม่ได้ยิน หรือไม่สามารถดมกลิ่นได้ ก่อนที่จะซื้อ ดังนั้น ผู้ซื้อต้องสังเกต สัญญาณ (signals) ของคุณภาพของบริการเพื่อลดความไม่แน่นอน โดยอาจสรุปได้จากสถานที่ บุคคล ราคา อุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น งานของผู้จัดหาบริการ คือ ต้องทำให้บริการจับต้องได้ในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง หรือหลายแนวทาง

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (service inseparability) หมายความว่า ลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าจะผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดทําบริการ หมายถึง บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของบริการและเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิต บริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดทําและลูกค้า (provider-customer interaction) จึงเป็นลักษณะสำคัญของตลาดบริการทำให้ทั้งลูกค้าและผู้ผลิตมีผลต่อผลผลิตบริการ

3. ความไม่แน่นอนของบริการ (service variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทําได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการ (service perishability) หมายความว่า กิจการไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานภายหลังได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ เขาอาจพยายามหาใช้ส่วนที่ว่าง (idle capacity) ที่ไม่ตรงช่วงการใช้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173-175) ได้สรุปถึงลักษณะองค์กรแห่งการบริการ ดังนี้

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก

เริ่มจากการสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า รวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็วช่วยลูกค้าแก้ปัญหาต่าง ๆ เอาใจใส่ลูกค้าพัฒนากระบวนการในการบริการให้ง่าย รักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า ยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้เป็นหลัก นอกจากนี้ ลูกค้าต้องสามารถทราบขั้นตอนของการให้บริการว่าอยู่ในความรับผิดชอบของใคร จะเสร็จเมื่อไร ธุรกิจได้รับเอกสารที่ส่งมาหรือยัง

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

การให้บริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องการความถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการการแก้ไขย่อมเสียเวลาทั้งลูกค้าและธุรกิจ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องได้ การให้บริการอย่างเลินเล่อ ไม่มีการตรวจสอบอย่างรอบคอบทำให้การบริการมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า

พนักงานในองค์กรแห่งการบริการมีการสร้างสัมพันธ์ลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการใช้บริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุด ในการใช้บริการ

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ลูกค้าควรติดต่อองค์กรเพียง 1 จุด หรือพนักงาน 1 คน ใน 1 แผนก เท่านั้นสำหรับการใช้บริการในแต่ละเรื่อง เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกว่าจะต้องใช้ความพยายามในการติดต่อหรือการใช้บริการ นอกจากนี้ หากพนักงานผู้ให้บริการไม่อยู่ การส่งต่องานต้องเป็นไปได้ ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการใช้บริการ

5. ติดต่อได้ทุกวันเวลา

ลูกค้ามีความต้องการติดต่อกับบริษัทอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูล การร้องเรียนการอายัดบัตรเครดิต องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทางอี-เมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น หรือสายตรงถึงผู้จัดการ

6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ

เนื่องจากอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจของผู้จัดการมีมากกว่าพนักงานในองค์กร ลูกค้าจะรู้สึกว่าการติดต่อผู้จัดการจะได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ได้รับการเอาใจใส่ และการตัดสินใจที่มีคุณภาพ ความรู้สึกเช่นนี้ของลูกค้าควรหมดไป ผู้จัดการต้องมอบอำนาจการตัดสินใจในบางเรื่องให้พนักงานเพื่อสามารถบริการได้อย่างยอดเยี่ยม เช่น การให้อำนาจอนุมัติวงเงินฉุกเฉินของพนักงาน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบัตรเครดิต

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีบริษัทมีความใส่ใจไม่ทอดทิ้งลูกค้าโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น รายการส่งเสริมการขาย การปรับลดอัตราดอกเบี้ย การออกบริการใหม่

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ

การบริการที่เกินความคาดหมายประการหนึ่งคือจะต้องสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่า ได้รับการตอบสนองความต้องการที่อาจจะยังไม่เคยมีธุรกิจใดตอบสนองมาก่อน เช่น การกำหนดวันชำระเงินด้วยตนเอง เป็นต้น

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน

การบริการเป็นหนึ่งในการสร้างความสุขให้ลูกค้า ดังนั้น องค์การแห่งการบริการควรมีบรรยากาศแห่งความสนุกสนาน ลูกค้าเข้ามาแล้วสามารถสัมผัสความรู้สึกนั้นได้ กลับไปพร้อมความสุข พนักงานแต่งกายสวยงาม พูดจาไพเราะ มีดนตรีกล่อมเบา ๆ พนักงานมีความกระฉับกระฉ่งในการให้บริการ

10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและการปลุกจิตใต้สำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงให้กับพนักงาน ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้นซ้ำในอนาคต ทำให้เห็นผลของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ การปรับปรุงบริการย่อมเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างตำแหน่งทางการตลาดให้กับธุรกิจ

#### 4.องค์ประกอบที่ทำให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551, หน้า 29-35) ได้สรุปถึงองค์ประกอบที่ทำให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพราะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ หากให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้ามีความพอใจ ธุรกิจก็จะสามารถรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปได้อีก ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจเรื่องการรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นพิเศษ เพื่อจะได้ให้บริการอย่างถูกต้องและส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการให้บริการ โดยตรงจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างอย่างดีจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์การบริการนั้น พฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าขณะรับบริการทั้งสิ้น



3. องค์การบริการ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหาร การบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดีและสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของการบริการ คุณภาพของการบริการ

4. ผลลัพธ์บริการ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยองค์การบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลลัพธ์บริการที่จะนำเสนอ (service offer) แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการรูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การและก่อให้เกิดการกล่าวขานถึงบริการขององค์การ การให้ความสำคัญกับการออกแบบตกแต่ง และดูแลอาคารสถานที่ ตลอดทั้งบริเวณที่จะต้องรับรองลูกค้าเป็นพิเศษ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบาย และประทับใจ เช่น ธนาคารจัดบริเวณสำหรับลูกค้ารอรับบริการด้วยที่นั่งนุ่มสบาย มีโทรทัศน์ให้ชมรายการ หรือหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วางไว้ให้หยิบอ่าน ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจบริการที่จำเป็นต้องนึกถึง มีดังนี้

5.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ตกแต่งอาคาร ทางเข้า-ออก สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ ที่จอดรถ โคมไฟให้แสงสว่างด้านนอก

5.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่าง ๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ วัสดุสำนักงาน การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์

อาจกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 19) ได้แบ่งวิธีการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน เป็นวิธีการให้บริการที่มีความสำคัญมากกว่าการให้บริการด้วยวิธีอื่น ๆ เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายได้ อีกทั้งเป็นการให้บริการอย่างใกล้ชิด

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการให้บริการที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าการให้บริการด้วยคน และการส่งมอบบริการในแต่ละครั้งได้มาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ แต่การให้บริการไม่สามารถปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ รวมถึงไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าได้ทั้งหมด

ไซแฮมล์ และบิทเนอร์ (Zeithaml and Bitner อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 70-71) ได้กล่าวว่า การให้บริการสามารถให้บริการผ่านทางช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี คือ

1. การให้บริการผ่านร้าน (outlet) เป็นการให้บริการด้วยการเปิดร้านตามตึกแถวในชุมชน หรือในห้างสรรพสินค้าแล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านค้าประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เป็นการบริการที่ส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการลูกค้ามีการติดต่อธุรกิจด้วยโทรศัพท์หรือโทรสาร

3. การให้บริการผ่านตัวแทน เป็นการให้บริการแบบขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ

4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการให้บริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ เลิฟลึค และไรท์ (2546, หน้า 12-14) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารบริการ ดังนี้

1. องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product elements) ผู้บริหารจะต้องพิจารณาผลิตภัณฑ์ทั้งผลิตภัณฑ์หลัก (core product) และองค์ประกอบเสริมในส่วนที่เป็นบริการควบคู่กับตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาผลิตภัณฑ์ให้มีความสอดคล้องกันกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพิจารณาผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งกันทำได้ดีมากน้อยเพียงใด

2. สถานที่, ไซเบอร์สเปซและเวลา (place, cyberspace and time) การส่งมอบองค์ประกอบของสินค้าไปสู่ลูกค้านั้นต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่ รวมไปถึงช่องทางการจำหน่าย ซึ่งเป็นช่องทางทั่วไปและใช้อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับรูปแบบของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบ บริการส่งข่าวสารข้อความและอินเทอร์เน็ต (internet) ช่วยให้อินเทอร์เน็ต (cyberspace) การไม่มีสถานที่ที่พบเห็นได้ จึงมีการใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์แทนไปยังลูกค้าโดยตรง หรือการใช้ผ่านตัวกลางซึ่งเป็นองค์กรอื่นได้ เช่น ร้านค้าปลีกของบริษัทอื่น โดยจะได้รับค่าธรรมเนียมหรือเปอร์เซ็นต์จากราคาขาย และการติดต่อกับลูกค้าสิ่งสำคัญที่ถือเป็นกลยุทธ์ในด้านบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ

3. กระบวนการ (process) การสร้างและส่งมอบสินค้าองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้า นั้น ต้องมีการออกแบบและจัดการกระบวนการในเชิงปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการนั้นสามารถอธิบายได้ว่าเป็นวิธีการและลำดับขั้นตอนซึ่งระบบบริการต้องดำเนินไป กระบวนการผลิตบริการที่ออกแบบมาไม่ดีมักจะสร้างความไม่พอใจให้ลูกค้า เนื่องจากอาจมีความล่าช้า มีขั้นตอนมาก และประสิทธิภาพในการบริการต่ำ ในขณะที่เดียวกันกระบวนการผลิตบริการที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า (front line staff) ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลผลิตในการบริการและความล้มเหลวในการบริการในที่สุด

4. ผลผลิตและคุณภาพ องค์ประกอบเหล่านี้โดยมากมักจะพิจารณาแยกกันที่ละส่วนแต่ไม่ควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้แยกกันโดยเด็ดขาด การปรับปรุงผลผลิตเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารต้องระวังไม่ให้เกิดการลดคุณภาพและระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสมจนลูกค้าเกิดความไม่พอใจ คุณภาพบริการตามที่ลูกค้ากำหนดเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งทำให้เห็นความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์ ธุรกิจจำเป็นต้องมีการรักษาระดับบริการ เพื่อสร้างให้ผู้บริโภคพอใจและเกิดความภักดีในการใช้บริการอย่างไรก็ดี การลงทุนปรับปรุงคุณภาพโดยปราศจากความเข้าใจถึงต้นทุนที่เพิ่มขึ้นและรายได้ที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรพร้อมกับมีความเสี่ยงสูงในเวลาเดียวกัน

5. บุคคล ผลิตภัณฑ์บริการทั้งหลายขึ้นอยู่กับการที่บุคคลปฏิบัติต่อกันสองฝ่าย (interaction) คือ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานของบริษัท สภาพของการปฏิบัติต่อกันสองฝ่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพของบริการเป็นอย่างมาก ลูกค้ามักตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่เขารับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ บริษัทที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักทุ่มเทความพยายามอย่างมากกับการรับและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การจูงใจพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อดirectly กับลูกค้า

6. การส่งเสริมตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า ไม่มีโปรแกรมการตลาดใดจะสำเร็จลงได้โดยปราศจากโปรแกรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบนี้มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ให้ข่าวสารและคำแนะนำที่จำเป็น จูงใจกลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงความดีของผลิตภัณฑ์และส่งเสริมลูกค้าให้ก่อปฏิกิริยาเมื่อถึงเวลาอันควร ในการตลาดบริการการสื่อสารส่วนมากมีลักษณะคล้ายกับการอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ากลุ่มใหม่ บริษัทอาจต้องให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของบริการ สถานที่และเวลาที่จะใช้บริการ รวมถึงวิธีการเข้าร่วมในกระบวนการส่งมอบอย่างได้ผล การสื่อสารอาจทำโดยตัวบุคคล เช่น พนักงานขาย ผู้ให้การฝึกอบรม หรือผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์

7. หลักฐานที่เป็นตัววัดดู รูปร่างของตัวตึก สวนหย่อม พาหนะ เพอร์นิเจอร์ตกแต่งเครื่องมือสมาชิกที่เป็นพนักงาน ป้ายวัสดุสิ่งพิมพ์ และสิ่งเร้าที่มองเห็นด้วยตาเปล่า ทั้งหมดนี้เป็นหลักฐานเสริมที่พอมองเห็นได้ และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการของบริษัท ธุรกิจด้านบริการจำเป็นต้องบริหารหลักฐานที่เป็นตัววัดดูอย่างรอบคอบ เนื่องจากอาจมีผลกระทบอย่างแรงต่อความประทับใจและความรู้สึกของลูกค้าได้ ในบริการที่มีองค์ประกอบที่จับต้องได้

8. ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการ องค์ประกอบนี้ชี้ให้เห็นถึงการบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องจากลูกค้าได้รับคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ในรูปบริการ ความรับผิดชอบไม่จำกัดอยู่ที่งานการตั้งราคา หรือสร้างราคาขายแก่ลูกค้าเท่านั้น ซึ่งก็รวมถึงการตั้งกำไรจากการค้า และตั้งข้อตกลงเกี่ยวกับสินเชื่อด้วย นอกจากนี้ ผู้จัดการบริการยังต้องตระหนักถึงทางปฏิบัติเพื่อหาวิธีลดต้นทุนและสิ่งอื่นที่ลูกค้ารับภาระไว้ในการซื้อและพยายามในรูปวัตถุและจิตใจ รวมไปถึงประสบการณ์ของลูกค้าในอดีตที่อาจจะเป็นลบหรือไม่พอใจต่อรูปแบบบริการก็ได้

วราพรธรรม สันทสันะโชค และสากล จริยวิทยานนท์ (2540, หน้า 33-34) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดี จะต้องมีสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. นโยบายการบริการที่ดี รวมถึง
  - 1.1 ปรัชญาการให้บริการ
  - 1.2 ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจและความสุขให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า
  - 1.3 การให้ความสำคัญแก่สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ รวมทั้งการจัดสถานที่ให้พนักงานมีสถานที่ทำธุระส่วนตัวได้ โดยไม่รบกวนลูกค้า
2. ระบบบริการให้บริการที่ดี หมายถึง
  - 2.1 ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

2.2 ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าทำงานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.3 ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหารได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจแตกต่างไปจากวิธีการทำงานตามปกติ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.4 ระบบเกี่ยวกับการพุดจาที่มีการทักทายลูกค้า และการกล่าวขอบคุณเพื่อให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

2.5 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขาตลอดจนกิริยาท่าทางที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

2.6 ระบบเกี่ยวกับการรับฟังและสังเกต ความต้องการของลูกค้าและพยายามตอบสนองและจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป

2.7 ระบบเกี่ยวกับการวิจัยความเห็นของลูกค้าที่กระทำสม่ำเสมอเพื่อจะได้ปรับตัวตาม

### 3. คนให้บริการที่ดี หมายถึง

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการเช่น มีหน้าตาอิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตร และอบอุ่น และมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นกิริยาท่าทางสีหน้า การพุดจา น้ำเสียง และคำพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

เพนซานีสกี และโทมัส (Pensanesky and Thomas อ้างถึงใน อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2544, หน้า 27) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ การเข้าถึงบริการของผู้รับบริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability)คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (accessibility)คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (affordability)ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability)ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพ มีดังนี้ 1) องค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องเป็นผู้กำหนดนโยบาย และระบบการบริการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรปฏิบัติต่อไป 2) บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการให้บริการ เพราะเป็นผู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ 3) สภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดสภาพแวดล้อมที่สะดวก และเหมาะสมในการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจากผู้ให้บริการมากที่สุด และเป็นส่วนที่จะนำไปประสิทธิภาพของการให้บริการ

### 5.คุณภาพการให้บริการ

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible)บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมเดช มุงเมือง (2546, หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียให้หายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จะทำให้ทราบว่าควรพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุด และเพิ่มความพึงใจสูงสุด

คอตเลอร์ (Kotlerอ้างถึงใน สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2546, หน้า 53) กล่าวถึง คุณภาพของบริการ (service quality) ตามแนวความคิดทางการตลาดว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริโภคมาจากประสบการณ์เดิม การพูดปากต่อปาก การโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ และจากการมารับบริการครั้งก่อน เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบกับบริการที่ตนได้รับจริงกับที่คาดหวังไว้ ถ้าพบว่า บริการที่จริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการ ที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะเกิดความพอใจ ประทับใจและจะกลับมาใช้บริการอีก

คอร์เลอร์ (Korler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญลักษณ์ ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2537, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ (quality) ว่า “เป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้” จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการและความหวัง และผู้ขายจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า บริษัทที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ (quality company)

ริชาร์ดเกอร์สัน(2546, หน้า 18) กล่าวว่า “การดำเนินการที่จะทำให้เกิดการบริการที่ดีเยี่ยม นอกจากจะคำนึงถึงการผลิตสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพแล้วยังต้องสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และภักดีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทนอกจากนี้คุณภาพและการบริการของบริษัทที่จัดหาไว้เพื่อตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า จะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกพึงพอใจและการซื้อซ้ำ”

นิคม จารุมณี(2536, หน้า 139) ได้กล่าวว่า กุญแจของการบริการคือ การให้คุณภาพและประสิทธิภาพของสินค้า และความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก ๆ แม้ว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพเที่ยงตรงและรวดเร็ว แก่ลูกค้า แต่กระนั้นก็ตามลูกค้าจำนวนไม่น้อยกลับมีความรู้สึกว่าการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์นั้น แม้จะรวดเร็วแม่นยำแต่ขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ ซึ่งคอมพิวเตอร์ไม่อาจตอบสนองได้ เหมือนเช่นมนุษย์ด้วยกันเอง

กรอนรูส(Gronroosอ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544, หน้า 55) ได้อธิบายว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน (two basic quality dimensions) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (what-functional quality of the process)
2. ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

โคโน (Konoอ้างถึงใน อ่ำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2544, หน้า 18) ได้มองคุณภาพเป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (must be quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองผู้รับบริการจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ



2. คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง หากไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้ามีก็จะทำให้เกิดความชื่นชม ประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งเหล่านี้อาจกลายเป็นความหวังของผู้รับบริการเป็นคุณภาพที่ต้องมีมิติคุณภาพอาจพิจารณาได้ดังนี้

input competency	ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ
process appropriateness	ความเหมาะสมของขั้นตอนในการบริการ
accessibility	การเข้าถึงบริการ
safety	ความปลอดภัย
outcome acceptability	การยอมรับของผู้รับบริการ
effectiveness	ประสิทธิผล
efficiency	ประสิทธิภาพ คุ่มค่าเงิน
equity	ความเท่าเทียมกัน

ฟิลิปคอลลเตอร์(2540, หน้า 612-613) กล่าวว่า บริษัทที่ให้บริการสามารถควบคุมคุณภาพการบริการใน 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นแรก การเลือกสรรทรัพยากรบุคคลที่ดี และการลงทุนเรื่องการฝึกอบรมพนักงานให้เป็นผู้บริการที่ดี

ขั้นที่สอง การมีมาตรฐานในกระบวนการบริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์กร เช่น การเตรียมพิมพ์เขียวด้านการบริการที่จะอธิบายให้เห็นถึงกระบวนการ และงานบริการในแผ่นชาร์ต อันมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการย้ำเตือนถึงจุดด้อยของการบริการที่มีศักยภาพ

ขั้นที่สาม การจับตามดูผู้บริโภคผ่านกระบวนการชี้แนะและการร้องเรียน การสำรวจผู้บริโภค และการซื้อเปรียบเทียบ เพื่อที่ว่าบริการที่ดีสามารถถูกค้นพบและได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง

สรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ ซึ่งปัจจัยอันจะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีดังต่อไปนี้ 1) ผู้ให้บริการต้องรู้จักลูกค้า และพยายามเข้าถึงลูกค้าให้ได้มากที่สุด รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร อย่างไร และพยายามตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ได้ 2) สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยการตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด 3) สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป

## 6.เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ไซแฮมล์ และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al. อ้างถึงใน ลำไย แม้นเสถียร, 2546, หน้า 13-14) กล่าวถึง การประเมินคุณภาพของการบริการต่างๆไป ลูกค้ายกใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองและรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พาราสุระมาน ไซแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2551, หน้า 241-267) ได้ทำการศึกษาวิจัย โดยพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการ โดยสรุปรวมเป็น 5 หมวด เรียกว่า SERVQUAL Dimension มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอสถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวกเรื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่่าเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความน่าเชื่อถือ (assurance) หมายถึง บุคลากรที่ทำให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

นอกจากนี้แบบสอบถาม SERVQUAL ยังให้ผู้รับการประเมินความสำคัญเชิงเปรียบเทียบจัดอันดับให้คะแนนดัชนีบ่งชี้คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยให้ระบุจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน จะจัดให้จัดแบ่งให้คะแนนทั้ง 5 ด้านมาน้อยเพียงใด

โดยสรุปงานวิจัยของพาราสุระมานและคณะทำให้เราทราบว่า ในบรรดาทั้ง 5 ดัชนีบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการเรียงตามความสำคัญมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดเป็นดังนี้

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถในการแสดงออกถึงความไว้วางใจและความถูกต้องด้านบริการตามที่ให้คำมั่นไว้ (32คะแนน) เช่น ความถูกต้องในการให้บริการ คือ ลูกค้ายืมเชื่อไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับบริการอื่น ๆ จากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

2. การตอบสนอง (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้บริโภครและจัดสรรการบริการที่เพียงพอ (22 คะแนน) เช่น ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใดๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ได้ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควรไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟัง ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

3. ความมั่นใจ (assurance) ความรู้ และการแสดงมารยาทของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสำรวจความไว้วางใจและความมั่นใจของพนักงานด้วย (19 คะแนน) เช่น ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจบริการ เช่น พนักงานธนาคารที่ติดต่อกู้ค้า ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถนำเสนอ คำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4. การเอาใจใส่ (empathy) การจัดเตรียมด้านการดูแลรักษา ความเอาใจใส่รายบุคคลที่มีต่อผู้บริโภค (16 คะแนน) เช่น ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

5. สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) รูปแบบของความสะอาดสบายทางร่างกาย อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุด้านการสื่อสาร (11 คะแนน) เช่น ธนาคารที่มีความมั่นคงตกแต่งสถานที่สะอาด เรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่บุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 32-33) ได้สรุปถึงประโยชน์ของความสำเร็จของการบริการที่ดีมีคุณภาพ ดังนี้

#### 1. ด้านธุรกิจ

1.1 มีรายได้เพิ่มเนื่องจากลูกค้ายินดีจ่ายเงินมากขึ้นเพื่อรับบริการที่ดีขึ้น

1.2 มีรายได้ต่อเนื่องและลดต้นทุนของการสูญเสียลูกค้า (switching cost)

1.3 มีความสามารถในการอยู่รอด (business survival) ในอนาคตและสร้างกำไรในระยะยาว เนื่องจากลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจให้คนอื่นทราบ ซึ่งธุรกิจจะได้ประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์ของลูกค้าแบบปากต่อปาก (world of mouth communication)

1.4 มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี เนื่องจากการบริการที่ดีสามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้

1.5 มีความเปรียบเทียบกับเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) จากคู่แข่งที่ไม่ได้มุ่งเน้นการให้บริการเนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้ระยะเวลา และต้องลงทุนสูง

1.6 สร้างกำไรในระยะยาว ซึ่งเกิดจากลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีเกิดความพอใจและความจงรักภักดีในธุรกิจนั้น

## 2. ด้านลูกค้า

ได้รับความพึงพอใจหรือความสุขมากขึ้นจากการให้บริการ เนื่องจากการบริการเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้าตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะด้านจิตใจที่มีพนักงานคอยมาดูแลเอาใจใส่เหมือนเป็นคนสำคัญในธุรกิจ การอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาต่างๆและช่วยลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจรายใหม่ เนื่องจากการได้รับบริการที่ดีจากธุรกิจรายใดแล้ว มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับรายอื่น เพราะการแสวงหาธุรกิจรายใหม่ ลูกค้าจะมีต้นทุนค่าเสียเวลาและเสียเงินในการแสวงหาข้อมูล

นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณได้ดังนี้

### 1. เชิงคุณภาพ

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้กับลูกค้า (Berry, et al. อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 109) การให้บริการอย่างมีคุณภาพยิ่งทำให้ลูกค้าดีใจรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี นอกจากนี้ การบริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการ

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Zairiอ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 109)การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจและความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ (Lim and Tang, Youssef, et al.อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2546, หน้า 109) คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด (Alfansi and Sargent, Li, et al อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2546, หน้า 110)ส่วนผสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็น ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาดล้วนไม่คงทนธุรกิจอื่นก็ลอกเลียนแบบไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ มาสู่ตลาดไม่นานนักคู่แข่งอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆในธุรกิจจะเหมือนหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างชัดเจนได้ยากแต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกแยะความแตกต่างได้ คือ คุณภาพในการบริการที่เกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เนื่องจากการให้บริการอย่างมีคุณภาพจะเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

## 2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด (Harvey อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2546, หน้า 110) การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ต่ำกว่า แต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ (Berry,et al. อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ,2546, หน้า 110)เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วจะคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมต่อความต้องการของลูกค้าได้ยอมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งการตลาดจากลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจยอมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

ริชาร์ดเกอร์สัน (2546, หน้า 38-39) กล่าวถึง เทคนิคการสร้างคุณภาพบริการชั้นเลิศ เพื่อตอบสนองได้ตรงกับใจ หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า ประกอบด้วย

1. เพิ่มคุณค่าเข้าไป หมายถึง ให้บริการในสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า

2. อบรมพนักงานในองค์กรด้านเทคนิคการวัดคุณภาพภายใน หมายถึง การอบรมพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน รู้ถึงขั้นตอนในการจัดการกับปัญหาก่อนที่จะลูกค้าจะเห็นข้อผิดพลาดดังกล่าว การจัดการให้พนักงานเข้าร่วมในการตั้งมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นการควบคุมให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้อง

3. ติดต่อหาลูกค้าสม่ำเสมอ หมายถึง ลูกค้าผู้ซึ่งได้รับการติดต่อกับพนักงานเป็นประจำ จะมีความรู้สึกถึงความใส่ใจ และมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับความผิดพลาด หรือความบกพร่องเล็ก ๆ น้อย ๆ การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ สามารถกระทำด้วยวิธีการส่งจดหมายข่าว บัตรอวยพรวันเกิด หรือการโทรศัพท์หาลูกค้า

4. รางวัลตอบแทน หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ และให้รางวัลตอบแทนแก่ลูกค้า ในโอกาสที่ลูกค้าซื้อสินค้าเพิ่มเติม หรือเมื่อลูกค้ามีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ ๆ ให้

5. การสร้างพันธมิตร หมายถึง การให้ความใส่ใจแก่ลูกค้าโดยการรับข้อเสนอแนะของลูกค้า ในการปรับปรุงคุณภาพบริการเพิ่มเติมอย่างไรได้อีกบ้าง ซึ่งข้อมูลของลูกค้าจะช่วยให้องค์กรเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ทั้งนี้ โอภาส พานิชชีวะกุล, ชนิดย่นาด กสิเวทย์, ภูมิใจ กฤตยานนท์, จิราภา พนมวัน ญออยุธยา และพีชนี ลากเหลือ (2545, หน้า 47-49) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้(1) ความสะดวกในทำเลที่ตั้งและเวลาทำการ (2) บรรยากาศภายในร้าน (3) สินค้า (4) ราคา (5) ข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (6) การบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 52-53) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของลูกค้าต่อการประเมินคุณภาพการบริการมีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่

1. Word of mouth communication เป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังในคุณภาพบริการ เพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ทำให้มีความเสี่ยงเพราะไม่สามารถทดลองก่อนได้ ลูกค้าจึงต้องหาข้อมูลด้วยการสอบถามเอาจากเพื่อนหรือญาติที่เคยใช้บริการนั้น ๆ มาก่อน

2. Personal needs and preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว สังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น

3. Past experience เป็นประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา

4. External communication ได้แก่ การลงโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์ เป็นการให้ข้อมูลกับลูกค้าล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าสะสมข้อมูลในการสร้างความหวังก่อนตัดสินใจมาใช้บริการของบริษัท เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(2546, หน้า 111-112) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ แบ่งได้เป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ก่อนการให้บริการ เป็นช่วงการสร้างมโนภาพในใจของลูกค้า ผู้บริหารธุรกิจที่ดีจะต้องใช้การสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและถูกช่วงเวลา ให้ลูกค้ารับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธุรกิจ พร้อมการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริการให้ได้

2. ขณะให้บริการ เป็นช่วงที่ผู้ให้บริการพบกับลูกค้าซึ่งเป็นช่วงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อย่างมาก เนื่องจากเป็นช่วงของการพิสูจน์หรือทดสอบคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจ หรือช่วงเวลาแห่งการสร้างความประทับใจ ซึ่งความประทับใจจะเกิดในช่วงนี้สูงสุด

3. หลังให้บริการ เป็นการติดตามผลของความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ หลังจากการให้บริการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงเพื่อให้มีคุณภาพต่อไป

สมชาติ กิจยรรยง (2521, หน้า 70-71) กล่าวถึงยุทธวิธีในการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

1. การวิจัยอย่างเป็นระบบถึงความสนใจและความต้องการของลูกค้า

2. การลงทุนในด้านการฝึกอบรมพนักงานที่เน้นทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อความเข้าใจในบทบาท และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการลูกค้า

3. การสร้างระบบสารสนเทศ ที่ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

4. การสร้างโปรแกรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า

5. การวัดคุณภาพการบริการและการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2545, หน้า 7) ได้กล่าวว่าการปรับปรุงวิธีการให้บริการต้องเริ่มต้นด้วยวิธีการวัด (measurement) ซึ่งเป็นวิธีที่มีบทบาทสำคัญมากในการให้บริการที่มีคุณภาพ (quality) มีประสิทธิภาพ (efficiency) มีประสิทธิผล (effectiveness) และบรรลุผลสัมฤทธิ์ (result) ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ การที่จะบริหารกิจการให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามที่กำหนดจุดมุ่งหมายไว้ ต้องมีการควบคุม (control) และการควบคุมจะเป็นไปไม่ได้ถ้าปราศจากการวัด

นอกจากนี้ วัฒนา พัฒนพงศ์ (2545, หน้า 62-65) ยังกล่าวถึงดัชนีการวัดความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 มุมมองหลักซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านลูกค้า (customer perspective) ปัจจุบันหลายบริษัทได้เริ่มให้ความสำคัญกับการวัดด้านลูกค้าและการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น

1.1 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction)

1.2 การวัดภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image)

1.3 การวัดตำแหน่งการตลาด (market position)

1.4 การวัดอัตราการรักษาลูกค้าไว้ได้ (customer retention)

1.5 การวัดหาลูกค้าใหม่ (customer acquisition)

การกำหนดตัวชี้วัดที่จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขององค์กร เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ถ้าเรากำหนดตัวชี้วัดได้ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของลูกค้า การวัดของเรา ก็จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาบริษัทให้เติบโตก้าวหน้าต่อไป โดยปกติลูกค้ามักจะให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา (time) คุณภาพ (quality) ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (performance) ความสามารถในการให้บริการ (service) และราคาของบริการ (cost) ดังนั้นถ้าเราต้องการบริการให้ถูกใจลูกค้า เราก็ต้องพยายามกำหนดตัวชี้วัดเหล่านี้ และหาหนทางปรับปรุงให้ผลการวัดเป็นไปและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2. ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (internal business process perspective) การวัดเพื่อหาหนทางตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพียงอย่างเดียวไม่สามารถสร้างความสำเร็จให้ธุรกิจได้ บริษัทต้องเรียนรู้จุดแข็งจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจภายในบริษัท ตัวอย่างการวัดด้านกระบวนการกิจการภายใน เช่น

2.1 การวัดอัตราการเพิ่มผลผลิต (productivity ratio)

2.2 การวัดประสิทธิภาพ (efficiency)

2.3 การวัดประสิทธิผล (effectiveness)

2.4 การวัดทัศนคติของพนักงาน (employee's attitude)

2.5 การวัดความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน (employee's work satisfaction)



การกำหนดตัวชี้วัดที่จะสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้แก่กระบวนการธุรกิจภายในบริษัท นิยมพิจารณาแต่เฉพาะกระบวนการทางธุรกิจที่ถือว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งก็คือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวงจรเวลา (cycle time) คุณภาพการบริการ (service quality) ทักษะของพนักงาน (employee's skills) ความสามารถในการเพิ่มผลผลิต (productivity potential) และความสามารถพิเศษที่องค์การอื่นสู้ไม่ได้ (core competency) ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถเอาชนะคู่แข่งได้

### 3. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth)

ความสามารถในการสร้างรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ ด้วยการเพิ่มมูลค่าให้แก่บริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า และความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง บริษัทจะสามารถเจาะตลาดใหม่ ๆ เพิ่มรายได้ใหม่ ๆ และเพิ่มกำไรให้แก่บริษัทได้ ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจอย่างมั่นคง หรืออาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้เป็นสิ่งที่คุณ้กับการเติบโต การกำหนดตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และการเติบโตจะบอกเราได้ว่าธุรกิจมีความล้ำหลังหรือนำหน้าคู่แข่งชั้น ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้ เช่น

- 3.1 ความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีของกิจการ
- 3.2 ความถี่ในการนำเสนอบริการในรูปแบบใหม่
- 3.3 การให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร
- 3.4 การจัดอันดับในกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรมด้านบริการ (alpha group)

### 4. ด้านการเงิน (financial perspective)

การวัดผลการดำเนินงานในแง่ของการเงิน เป็นการตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการ ผู้ลงทุนและผู้บริหาร การวัดทางการเงินเป็นการวัดกิจกรรมในอดีต การวัดกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ต้องพยายามเพิ่มความถี่ในการวัดให้สั้นขึ้น ตัวอย่าง การวัดด้านการเงิน เช่น

- 4.1 การวัดกำไรต่อยอดขาย (Return on Sales--ROS)
- 4.2 การวัดกำไรต่อสินทรัพย์ (Return on Assets--ROA)
- 4.3 การวัดกำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity--ROE)
- 4.4 การวัดอัตรารส่วนกำไรเบื้องต้น (Gross Profit Margin)

นอกจากนี้ ริชาร์ดเกอร์สัน (2546, หน้า 55) ได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

1. ทำให้องค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
2. ทำให้องค์กรรู้ถึงขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติ และรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้คือลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานด้วยอยู่

4. ทำให้ทราบว่าสิ่งใดบ้างที่องค์กรจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และอาจทราบได้ว่า สามารถทำอะไรโดยการรับฟังจากลูกค้าโดยตรงนั่นเอง

5. ช่วยผลักดันจิตใจให้พนักงานขององค์กรตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ศิริชัย พงศ์วิชัย (2547, หน้า 16-17) วิธีการวัดสามารถใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งกำเนิดข้อมูลโดยตรง ซึ่งกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมจะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีจำนวนมาก ซึ่งผู้เก็บข้อมูลไม่จำเป็นต้องไปยังแหล่งข้อมูลโดยตรง อาจใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร

2. แบบสัมภาษณ์ (interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีจำนวนไม่มากนัก และผู้วิจัยต้องการรายละเอียดมาก โดยผู้เก็บข้อมูลจะต้องไปพบกับแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. แบบสังเกต (observation) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยไม่รู้ตัวว่าถูกสังเกต โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม เช่น ก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว การวัดโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

4. แบบทดสอบ (testing) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสติปัญญา ความถนัด การเรียนรู้ หรือใช้วัดความสามารถในด้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การศึกษารายกรณี (case study) แบบทดลอง ฯลฯ ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความสะดวก ตลอดจนเป้าหมายของการวัด ซึ่งธุรกิจบริการต่างๆ ต้องเริ่มต้นค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หาวิธีการตอบสนองความต้องการดังกล่าว และต้องพยายามทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เพราะเมื่อลูกค้าพึงพอใจในบริการก็ย่อมกลับมาสนับสนุนกิจการบริการนั้น ๆ สืบต่อไป

### 7.แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ

ชินรัตน์ สมสืบ (2551, หน้า 126-131) กล่าวถึงการทำให้พนักงานให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถทำได้ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการทราบถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ แล้วปฏิบัติตัวเพื่อก่อให้เกิดลักษณะการบริการที่พึงประสงค์
2. สร้างความเข้าใจเรื่องการบริการ ให้ทุกคนในองค์กรตระหนักและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับถึงความหมายของการบริการ และการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร
3. ปรับแนวการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. รับฟังคำตำหนิ หรือคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ
5. กำหนดคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากความคาดหวังของผู้รับบริการ
6. ควบคุมเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์
7. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
8. การยกระดับปณิธานในโลกการแข่งขันทางธุรกิจ และแสวงหาวิธีบริการที่ดี
9. สร้างกฎสำหรับหน่วยงานบริการที่ผู้ให้บริการทุกคนยอมรับ
10. ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ
11. กำหนดเกณฑ์รางวัลแก่ผู้ให้บริการตามคุณภาพ เพื่อให้การบริการของตนให้มีมาตรฐาน การบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีดี ต้องมีการสื่อสารให้เข้าใจกัน การดำเนินงานเป็นรูปธรรมมุ่งการบริการด้วยมิตรภาพ สร้างความสมดุลระหว่างเทคโนโลยีสูงกับสัมพันธภาพสูง (high tech-high touch) ผูกอบรวมบุคลากรให้เหมาะกับการบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้าและพนักงาน และมีข้อมูลการบริการที่พร้อมเพียงถูกต้อง

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546, หน้า 127) ได้แสดงแนวคิดที่ว่า หากองค์กรสามารถสร้างทัศนคติที่มีต่อการบริการ โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าต่อองค์กร ความมีจิตใจรักในการบริการ และสามารถสร้างจิตสำนึกในการบริการได้ เมื่อมีจิตสำนึกในการบริการแล้วจะสามารถให้บริการได้ดี ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าแล้ว จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีและถูกต้องให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นเสมือนตัวแทนในการประกันคุณภาพให้กับองค์กร สามารถสร้างลูกค้าให้องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอด มีกำไรและสร้างความมั่นคงในการทำงานให้พนักงานได้ นอกจากนี้ยังส่งผลให้พนักงานขององค์กรเกิดความพอใจในการบริการ มีความคิด ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น มีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์และความสำเร็จให้กับองค์กร หรืออาจสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กร เมื่อองค์กรมีรายได้ก็สามารถให้ค่าตอบแทนจากการทำงานแก่พนักงานเพิ่มขึ้น เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ทำให้เกิดความรักและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

### 8.แนวทางการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

การบริการที่ดีเป็นการมอบผลิตภัณฑ์และการดำเนินงานที่ทันเวลา และตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแท้จริง ทั้งในเรื่องของคุณภาพ ความเป็นประโยชน์ และคุณค่าของราคา แนวทางการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง (ชินรัตน์ สมสืบ, 2551, หน้า 131-132) มีดังนี้

1. มีการประกันคุณภาพการบริการหรือผลิตภัณฑ์
2. มีการบริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ
3. ให้การบริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกันออกไป เนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการการบริการที่พิเศษและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้รับบริการต้องการเป็นคนที่สำคัญที่สุดในช่วงเวลาที่เขาซื้อบริการ หากระดับการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เขาก็จะเลือกสิ่งอื่น หรือเลือกสถานที่อื่นที่มีสิ่งที่เขาต้องการ
4. บริการโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ง่าย เหมาะสมกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการไม่ต้องการการบริการที่ใช้เครื่องมือซับซ้อน ยากแก่ความเข้าใจ หรือมีข้อแนะนำที่สับสน เช่น เครื่องมือที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูง ๆ

ส่วนใหญ่ปัญหาที่มักเกิดขึ้นเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความหมายและการสื่อสารการบริการนั้นได้ถูกต้อง การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและควรเป็นไปในเชิงรุก (pro-active) มากกว่าเชิงรับ (re-active) คือ ไม่ต้องรอการร้องเรียนจากผู้รับบริการ แต่ให้มีโครงการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการก่อน (ชินรัตน์ สมสืบ, 2551, หน้า 134)

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ดีก็ดูจากภาพประทับใจครั้งแรก จากท่าทางคำพูด และสีหน้าการแสดงออกของผู้ให้บริการ ภาพพจน์ที่ไม่ดีนั้นอาจเกิดขึ้นได้ง่าย ๆ โดยไม่รู้ตัว ดังนั้นการบริการจะต้องรอบคอบ ระมัดระวัง ทำอย่างไรให้ลูกค้ามีภาพประทับใจที่ติดอยู่เสมอ



## 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

## 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ โดยที่ตั้งจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ของตำบลห้วยยั้งสามารถที่จะรับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากอ่าวเบงกอลและอ่าวไทย ถึงแม้จะมีเทือกเขาถนนธงชัยทอดขวางทิศทางลมจากทะเลอันดามันในระดับต่ำอยู่บ้างก็ตาม แต่เนื่องจากเทือกเขาไม่สูงนักกระแสลมที่มีความชื้นยังคงล่องล้าเข้าถึงตำบลห้วยยั้งได้บ้าง ทำให้ฤดูฝนมีฝนตกมากพอควร อีกประการหนึ่งตำบลห้วยยั้งถึงแม้ว่าจะอยู่ในภาคเหนือก็ตาม แต่ตั้งอยู่ในละติจูดที่ต่ำ ฉะนั้นในฤดูหนาวจึงไม่หนาวมากและในฤดูร้อนก็ไม่ร้อนมาก

## 1.4 ลักษณะของดิน

### กลุ่มดิน ชุดดิน สมรรถนะดิน

จากข้อมูลการจำแนกกลุ่มดินตามแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินกรมการปกครอง แยกพื้นที่กลุ่มดินตามโครงการกำหนดเขตส่งเสริม ปรากฏว่าตำบลห้วยยั้งมีกลุ่มดินทั้งหมด 11 กลุ่ม ซึ่งสามารถแบ่งตามชนิด ประเภท ความเหมาะสมของดิน ดังนี้

#### 1.4.1 หน่วยแผนที่ดิน ที่ 7,15

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับข้าวมากที่สุด ในบริเวณที่มีแหล่งน้ำใช้ปลูกพืชไร่ พืชผัก เป็นกลุ่มดินที่มีอยู่ในหมู่ที่ 1,7,8,9

#### 1.4.2 หน่วยแผนที่ดิน ที่ 6,16,18

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับมะม่วง มะขาม กัลยัม มะม่วงหิมพานต์ บางแห่งเหมาะสำหรับปลูกสับปะรด มีอยู่ในหมู่ที่ 7,8

#### 1.4.3 หน่วยแผนที่ดิน ที่ 16

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับอ้อยโรงงาน และสวนมะพร้าว มีอยู่ในหมู่ที่ 6,7

#### 1.4.4 หน่วยแผนที่ดิน ที่ 33

ความเหมาะสมเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับพืชไร่นาชนิดต่างๆ ตลอดจนพืชผัก และผลไม้หรือไม้ยืนต้น มีอยู่ในหมู่ที่ 6,7,8,9

#### 1.4.5 หน่วยแผนที่ดิน ที่ 62

เป็นพื้นที่ภูเขาหรือที่สูงชันไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจใดๆ ควรสงวนไว้เป็นป่า ธรรมชาติ เพื่อเป็นแหล่งน้ำลำธาร มีอยู่ในหมู่ที่ 7,8,9

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล โดยศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลห้วยยั้ง)

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

ตำบลห้วยยั้ง มีพื้นที่ 103 ตารางกิโลเมตร หรือพื้นที่ทั้งหมด 38,089 ไร่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน

#### อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลวังตะคร้อ ตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลวังตะแบก และตำบลหนองหัววัว อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ตำบลบ้านน้ำพุ อำเภอศรีมมาศ จังหวัดสุโขทัย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองหัววัว และตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

### 2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้แบ่งหน่วยการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง 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 บ้านลานช้างท่าว

หน่วยเลือกตั้งที่ 7 ได้แก่ หมู่ที่ 7 บ้านท่ามะเฟือง

หน่วยเลือกตั้งที่ 8 ได้แก่ หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งยาว

หน่วยเลือกตั้งที่ 9 ได้แก่ หมู่ที่ 9 บ้านลานไผ่

#### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2555)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3,723 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2,707 คน คิดเป็นร้อยละ 72.71

#### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564)

- ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปี จำนวน 4,162 คน

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลห้วยยั้ง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,279 คน แยกเป็นชาย 2,597 คน หญิง 2,682 คน จำนวนครัวเรือน 1,588 ครัวเรือน แยกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

จำนวนครัวเรือนและประชากร จำนวน 9 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. ๒๕๖4)					
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม
๑	บ้านคลองห้วยยั้ง	307	401	438	839
๒	บ้านคลองกลาง	162	274	272	546
๓	บ้านแคทอง	154	229	255	484
๔	บ้านไร่สุขชุม	173	279	331	610
๕	บ้านดอกเข็ม	113	230	254	484
๖	บ้านลานช้างท่าว	171	312	283	595
7	บ้านท่ามะเฟือง	129	217	196	413
8	บ้านทุ่งยาว	76	150	128	278
9	บ้านลานไผ่	303	505	525	1,030
รวมทั้งสิ้น		1,588	2,597	2,682	5,279

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564)



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรย้อนหลัง 3 ปี

จำนวนประชากร จำนวน 9 หมู่บ้าน ย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ.๒๕๖1-2563)							
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พ.ศ.2561		พ.ศ.2562		พ.ศ.2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บ้านคลองห้วยยั้ง	400	428	400	430	402	431
๒	บ้านคลองกลาง	274	276	268	270	272	271
๓	บ้านแคทอง	230	253	234	255	233	254
๔	บ้านไร่สุขุม	274	318	277	326	275	328
๕	บ้านดอกเข็ม	231	254	234	257	232	255
๖	บ้านลานช้างท่า	308	288	312	284	310	279
7	บ้านท่ามะเฟือง	216	196	212	199	216	197
8	บ้านทุ่งยาว	152	117	145	117	146	120
9	บ้านลานไผ่	519	519	507	524	510	526
รวม		2,600	2,649	2,589	2,662	2,596	2,661
รวมทั้งสิ้น		5,249		5,251		5,257	

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 3 แสดงอายุของประชากรแยกตามช่วงอายุ

➤ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.25๖๔

ประชากรในตำบลห้วยยั้ง หมู่ที่ ๑ -9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	589	528	1,117	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	1,670	1,710	3,380	อายุ ๑๘ - 60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	338	444	782	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
รวมทั้งสิ้น	2,597	2,682	5,279	

➤ โดยแยกประชากรแต่ละหมู่บ้านได้ ดังนี้

ประชากร หมู่ที่ ๑ บ้านคลองห้วยยั้ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	86	79	165	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	262	281	543	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	53	78	131	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>401</b>	<b>438</b>	<b>839</b>	

ประชากร หมู่ที่ 2 บ้านคลองกลาง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	58	45	103	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	171	167	338	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	45	60	105	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>274</b>	<b>272</b>	<b>546</b>	

ประชากร หมู่ที่ 3 บ้านแคทอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	49	52	101	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	148	160	308	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	32	43	75	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>229</b>	<b>255</b>	<b>484</b>	

ประชากร หมู่ที่ 4 บ้านไร่สุขชุม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	59	78	137	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	184	191	375	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	36	62	98	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>279</b>	<b>331</b>	<b>610</b>	

ประชากร หมู่ที่ 5 บ้านดอกเข็ม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	66	52	118	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	136	170	306	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	28	32	60	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>230</b>	<b>254</b>	<b>484</b>	

ประชากร หมู่ที่ 6 บ้านลานช้างท่า ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	81	53	134	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	199	189	388	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	32	41	73	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>312</b>	<b>283</b>	<b>595</b>	

ประชากร หมู่ที่ 7 บ้านท่ามะเฟือง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	49	35	84	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	139	132	271	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	29	29	58	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>217</b>	<b>196</b>	<b>413</b>	

ประชากร หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งยาว ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	42	30	72	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	89	80	169	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	19	18	37	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>150</b>	<b>128</b>	<b>278</b>	

ประชากร หมู่ที่ 9 บ้านลานไผ่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ปี พ.ศ.๒๕๖๔)				
ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	99	104	203	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	342	340	682	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	64	81	145	อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>505</b>	<b>525</b>	<b>1,030</b>	

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามเกณฑ์อายุ

รายการ	ชาย	หญิง	รวม
เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน	30	29	59
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	2,129	2,237	4,366
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2,006	2,150	4,156
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	1,935	2,077	4,012
เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร	38	0	38
เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	36	0	36

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564)

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดจำนวน 2 ศูนย์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมระดับก่อนวัยเรียน ได้แก่

◆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการศึกษาดังนี้ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง บริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม ผู้เรียนมีทักษะและลักษณะอันพึงประสงค์ ภายใต้ความพร้อมด้านทรัพยากรการศึกษา”

◆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่ กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการศึกษาดังนี้ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่ มีความพร้อมด้านบุคลากรและสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียนครบทั้ง 4 ด้าน”

และมีโรงเรียนในเขตความรับผิดชอบสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 5 โรงเรียน ให้การศึกษาในระดับก่อนวัยเรียน (อนุบาล) ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ตารางที่ 5 แสดงสถิติจำนวนเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็กย้อนหลัง 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ.2560- 2564

รายการ	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองห้วยยั้ง	32	31	31	26	26
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลานไผ่	29	30	30	17	20

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากระบบ CCIS ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนนักเรียนโรงเรียนในเขตความรับผิดชอบ ปี 2564

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	0	8	7	13	6	15	15	3	8	75
รร.บ้านแคทอง	0	2	3	6	5	10	4	3	0	33
รร.บ้านสุขชุม	0	3	3	2	6	8	12	3	4	41
รร.บ้านลานช้างท่า	6	15	5	6	9	3	3	5	8	60
รร.บ้านลานไผ่	0	12	18	17	17	18	23	17	21	143
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>57</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>352</b>

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากระบบ SIS ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564)

ตารางที่ 7 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
<b>รวม</b>	<b>1,774</b>	<b>1,814</b>	<b>3,588</b>

(แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชนอำเภอพรานกระต่าย)

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

## 4.2 สาธารณสุข

### ◆ หน่วยงานด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	ประเภท	ที่ตั้ง	บุคลากร	จำนวน (คน)
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยยั้ง	หมู่ที่ 1	นวก.สาธารณสุข	2
			ทันตสาธารณสุข	1
			พยาบาล	1
			แพทย์แผนไทย	1
2	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านลานไผ่	หมู่ที่ 9	นวก.สาธารณสุข	1
			พยาบาล	1

## 4.3 อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้งไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนบ้าง จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีเพียง 1 ครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติภัย วิธีการแก้ปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลคือประชาสัมพันธ์ให้หมู่บ้าน ครัวเรือนมีการป้องกันเฝ้าระวังในทรัพย์สินของตนเอง รวมทั้งได้ตั้งจุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

## 4.4 ยาเสพติด

### สถานการณ์ยาเสพติด ในพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง

ตำบลห้วยยั้ง ได้มีการดำเนินงานในการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง จนสามารถลดปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ให้เบาบางลงในระยะที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากความร่วมมืออันดีระหว่างสถานีตำรวจภูธรพราณกระต่าย ประกอบกับความร่วมมือของผู้นำท้องถิ่นทั้ง 9 หมู่บ้านในพื้นที่ได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด รวมถึงการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของปัญหาเสพติด การให้ความเอาใจใส่เยาวชนไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดโดยเฉพาะวัยรุ่นที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

จากการติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ดังกล่าว ประกอบกับข้อมูลจากผู้นำท้องถิ่นทั้ง 9 หมู่บ้าน ได้มีการเสนอข้อมูลในพื้นที่ที่ไม่มีการระบาดของยาเสพติด เนื่องจากมีการปราบปรามเป็นประจำ มีการออกตรวจตราพื้นที่อยู่โดยตลอด ด้านการปราบปรามผู้เสพยาเสพติดมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้านการปราบปรามผู้ค้า ได้มีการตั้งด่านตรวจเพื่อสกัดกั้นการแพร่ระบาด

#### **ด้านการป้องกันผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด**

1. จัดระเบียบสังคมในหมู่บ้านโดยขอความร่วมมือกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
2. การส่งเสริมกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ในกลุ่มเยาวชนในสถานศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนและประชาชนในกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยงได้รับความเข้าใจและตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด โดยดำเนินการอบรมให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเด็กนักเรียนในพื้นที่และประชาชนซึ่งเป็นผู้ปกครองในพื้นที่ให้เข้าใจและตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด เพื่อนำไปอบรมสั่งสอนบุตรหลานเพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็งให้กับเด็กและเยาวชนในสถานศึกษา
3. การส่งเสริมกิจกรรมด้านกีฬา ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาโดยการจัดการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง

#### **ด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง**

1. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
2. จัดตั้งกลไกในการปฏิบัติงานที่ระบุในคำสั่งและให้มีการดำเนินงานตามเป้าหมาย
3. จัดการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติดให้แก่เด็กนักเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เพื่อให้เด็กนักเรียนในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้งหันมาเล่นกีฬาและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
4. สนับสนุนอุปกรณ์การกีฬาต่างๆ ให้กับหมู่บ้านในเขตพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายเพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ห่างไกลยาเสพติด
6. จัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านยาเสพติดให้แก่เด็กและเยาวชน

#### **4.5 การสังคมสงเคราะห์**

ในส่วนของการส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ประชาชนตามกฎหมาย จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพปรากฏตามตารางที่ 8



ตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้ได้รับการสงเคราะห์เปี้ยยังซีพจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยยั้ง

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	760	154	9	923
พ.ศ.2563	794	162	9	965
พ.ศ.2564	815	164	9	988

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ปี 2555-2563 ข้อมูล ณ เดือน  
กันยายน)

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ปี 2564 ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ.  
2564)

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

#### (1) การคมนาคม

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีสายหลักแยกจากทางหลวง  
สายกำแพงเพชร – สุโขทัย มาตามทางหลวงหมายเลข 1331 (สายพรานกระต่าย – บ้านด่านลาน  
หอย) ในการสัญจรไปมาตลอดจนการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร

#### (2) ถนน

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้จัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานด้านการ  
พัฒนาถนนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนทั้งด้านการคมนาคมขนส่ง การอำนวยความสะดวก  
สะดวกเดินทางสัญจรไปมาของประชาชน 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

## 5.2 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งประชาชนได้รับการบริการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพรานกระต่าย เพื่อการใช้กระแสไฟฟ้าภายในครัวเรือน และการประกอบกิจการต่างๆ ครอบคลุมทุกครัวเรือน ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีงบประมาณไม่เพียงพอ แต่ได้พยายามจัดตั้งจัดหางบประมาณในการดำเนินการส่วนนี้ เช่นเดียวกับถนน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

## 5.3 การประปา

ตารางที่ 9 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	บ้านลานช้างท่าว	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)

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งไม่มีกิจการประปา โดยได้มอบหมายให้ คณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านทำหน้าที่บริหารกิจการประปาให้ เป็นไปตามข้อบังคับ ทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน แต่จะมีปัญหาในปีที่ ผ่านมามีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้งซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้แก้ไขปัญหาโดย การบริการส่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคซึ่งสามารถแก้ไขปัญหมาให้ประชาชนได้ องค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยยั้งก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อขอรับการ สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ และพิจารณาดำเนินการเมื่อมีงบประมาณ เพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนต่อไป

#### 5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่จะใช้ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

#### 5.5 ไปรษณีย์

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้ง มีพนักงานไปรษณีย์บริการส่งหนังสือในวันทำการจันทร์-ศุกร์

### 6. ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

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

#### 6.2 การประมง

-

#### 6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การ เลี้ยงไก่ สุกร เป็ด โค กระบือ

#### 6.4 การบริการ

พื้นที่ตำบลห้วยยั้ง มีส่วนราชการบริการประชาชน ดังนี้

- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยยั้ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านลานไผ่

#### 6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยั้งยังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว

#### 6.6 อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีข้าวขนาดเล็ก)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนโครงสร้างทางเศรษฐกิจจำแนกตามประเภทอาชีพ

ลำดับที่	อาชีพหลัก	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	กำลังศึกษา	865	24.11
2	ไม่มีอาชีพ	346	9.64
3	เกษตร - ทำนา	1,683	46.91
4	เกษตร - ทำไร่	57	1.59
5	เกษตร - ทำสวน	6	0.17
6	เกษตร - ประมง	1	0.03
7	เกษตร - ปศุสัตว์	11	0.31
8	พนักงาน - รับราชการ	35	0.98
9	พนักงาน - รัฐวิสาหกิจ	5	0.14
10	พนักงานบริษัท	6	0.17
11	รับจ้างทั่วไป	479	13.35
12	ค้าขาย	54	1.51
13	ธุรกิจส่วนตัว	12	0.33
14	อาชีพอื่นๆ	28	0.78
<b>รวม</b>		<b>3,588</b>	<b>100.00</b>

(แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชนอำเภอฯ)

## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน (แห่ง)	ที่ตั้ง
1	ปั้มน้ำมัน (ปั้มหลอด)	4	หมู่ที่ 1,2,9
2	ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	37	หมู่ที่ 1-9
3	โรงสีข้าว	3	หมู่ที่ 3,4,9
4	ร้านซ่อมรถ	3	หมู่ที่ 1,9
5	ร้านอาหาร	5	หมู่ที่ 1,2,3,4,9
6	ร้านเสริมสวย	2	หมู่ที่ 1,3
7	เสาสัญญาณโทรศัพท์	3	หมู่ที่ 1,2
8	โรงเลี้ยงไก่	8	หมู่ที่ 1,4
9	ฟาร์มเลี้ยงสุกร	5	หมู่ที่ 4
10	คลินิก	1	หมู่ที่ 9
11	ลิสซิ่ง	1	หมู่ที่ 1
12	โรงเห็ด	1	หมู่ที่ 9

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2564)

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

## 6.8 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

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยัง มีศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 3 วัด ดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ที่ตั้ง
1	วัดคลองราษฎร์เจริญ	หมู่ที่ 1
2	วัดลานช้างท้าว	หมู่ที่ 6
3	สำนักสงฆ์บ้านลานไผ่	หมู่ที่ 9

ตารางที่ 11 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 จากพัฒนาชุมชนอำเภอฯ)

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

## 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ (ทำบุญตักบาตร) ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ (ทำบุญตักบาตร,รดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ) ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา,ออกพรรษา (ทำบุญตักบาตร) ประมาณเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม
- ประเพณีกฐิน ประมาณเดือน ตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือน พฤษภาคม
- การอุปสมบท ประมาณเดือน มีนาคม - กรกฎาคม
- การแต่งงาน ประมาณเดือน มีนาคม - พฤษภาคม,พฤศจิกายน - ธันวาคม

## 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การตีมีด ภูมิปัญญาชาวบ้านของนายประจวบ บดีรัฐ หมู่ที่ 1 บ้านคลองห้วยยั้ง



**ภาษาถิ่น** ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลห้วยยั้ง ร้อยละ 95 เป็นคนพื้นเพพรานกระต่าย ภาษาพูดเป็นภาษาพื้นบ้านของจังหวัดสุโขทัย ส่วนอีกร้อยละ 5 พูดภาษาอีสานซึ่งอพยพย้ายถิ่นฐานมาจากภาคอีสาน อยู่ในหมู่ที่ 9

(แหล่งที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล โดยศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลห้วยยั้ง)

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

### (1) ผลิตภัณฑ์

◆ **เมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม** เป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวบ้านไร่สุขชุม จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนรหัสทะเบียน 6-62-06-06/1-0003 เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2550 มีวิสัยทัศน์ คือ “ผลิตและจำหน่ายเมล็ดข้าวที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานและบริการด้วยความประทับใจ” เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการผลิตเมล็ดพันธุ์อย่างเป็นระบบของชุมชน มีการผลิตและจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ข้าว และข้าวกล้อง

#### มาตรฐานและรางวัลที่ได้รับ

- รางวัลชนะเลิศอันดับที่ 1 การประกวดวิสาหกิจชุมชนดีเด่น ประจำปี 2558
- รางวัลชนะเลิศอันดับที่ 3 ระดับเขต (เขต 6) ศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชนดีเด่น ประเภทข้าวอื่นๆ ประจำปี 2556
- รางวัลชนะเลิศการประกวดศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน ประเภทข้าวอื่นๆ ดีเด่น ประจำปี 2555
- รางวัลกลุ่มผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ดีเด่นระดับกลุ่มศูนย์ภาคเหนือตอนล่าง ประจำปี 2553
- รางวัลคุณภาพยอดเยี่ยม (ข้าว กข 29) ประจำปี 2556
- รางวัลกลุ่มเศรษฐกิจและสังคมต้นแบบที่มีการบริหารจัดการภายในกลุ่มด้วย
- วิธีการสหกรณ์



◆ **ผ้าไหม** เป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่ จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าบ้านลานไผ่ รหัสทะเบียน 6-62-06-10/1-0001 เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2548 มี



วิสัยทัศน์ คือ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เชิดชูประชาธิปไตย สืบสานภูมิปัญญาพัฒนาชุมชน ด้วยเศรษฐกิจพอเพียง” ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคือ ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าโสร่งไหม ผ้าขาวม้าไหม

มาตรฐานและรางวัลที่ได้รับ

- OTOP คัดสรร 4 ดาว ปี 2555
- เครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้าไหมไทยชนิด Thai Silk ปี 2552
- รางวัลชมเชยการประกวดผลิตภัณฑ์ผ้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ดีเด่นระดับภาคเหนือ ประจำปี 2546
- รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 การประกวดผ้าทอจังหวัดกำแพงเพชร ปี 2557
- รางวัลชนะเลิศการประกวดการสาวไหม ปี 2558



◇ **ชะลอม** เป็นผลิตภัณฑ์ของหมู่ที่ 4 บ้านไร่สุขชุม



## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

จากข้อมูลแหล่งน้ำของตำบลห้วยยั้ง จะเห็นได้ว่าเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก การรับ-ส่งน้ำ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝนในการทำการเกษตร ทำให้น้ำสำหรับทำการเกษตรมีไม่เพียงพอ/ไม่มีแหล่งกักเก็บน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง และน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการครอบคลุมทุกครัวเรือน

### 8.2 ป่าไม้

**พื้นที่ป่าไม้** ตำบลห้วยยั้ง ยังมีพื้นที่จัดว่าเป็นป่าสงวน อยู่ 1 แห่ง คือ ป่าสงวนแห่งชาติเขาเขียว ซึ่งมีพื้นที่รวม 3,680 ไร่ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นป่าเสื่อมโทรม เนื่องจากมีประชาชนเข้าตัดไม้เพื่อใช้พื้นที่ทำการเกษตร ทำไร่ ไร่ใช้ไม้สร้างที่อยู่อาศัย ป่าไม้เบญจพรรณมีหลายชนิด เช่น ไม้มะค่าโมง ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ และไม้ไผ่หลายชนิด

### 8.3 ภูเขา

พื้นที่ภูเขาหรือที่สูงชัน มีอยู่ในหมู่ที่ 7,8,9

### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ตำบลห้วยยั้งส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับทำการเกษตร ป่าไม้ ที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ และพื้นที่สาธารณประโยชน์ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ จากข้อมูลการจำแนกกลุ่มดินตามแผนที่การใช้ดินมีพื้นที่เหมาะสมสำหรับปลูกข้าวมากที่สุด มีเนื้อที่ทั้งหมด 2,625 ไร่ แต่ก็ควรมีการใช้ปุ๋ยป๋ายเพื่อรักษาความอุดมสมบูรณ์ของดิน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ส่วนพื้นที่ป่าไม้ปัจจุบันเป็นป่าเสื่อมโทรม มีการตัดไม้ทำลายป่ารวมทั้งการล่าสัตว์และเก็บของป่ามาใช้หรือขาย ถ้าเพิ่มมากขึ้นในอนาคตจะทำให้ความสมดุลความเป็นธรรมชาติหมดไป

## 9. อื่นๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

### 9.1 สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2562

เนื่องจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2563 ยังไม่ได้รับการรับรองข้อมูลจากกรมการพัฒนาชุมชน จึงใช้ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2562 เป็นข้อมูลในระดับตำบล

### สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2562 ระดับตำบล

ตำบลห้วยยั้ง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตัวชี้วัด

จำนวนที่ ไม่ผ่านเกณฑ์  
สำรวจทั้งหมด จำนวน ร้อยละ

#### หมวดที่ 1 สุขภาพดี (คนไทยมีสุขภาพและอนามัย) มี 7 ตัวชี้วัด

1. เด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม	3 คน	0 คน	0.00
2. เด็กแรกเกิดได้กินนมแม่อย่างเดียวยังน้อย 6 เดือนแรกติดต่อกัน	1 คน	0 คน	0.00
3. เด็กแรกเกิดถึง 12 ปี ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคครบตามตาราง สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	548 คน	0 คน	0.00
4. คริวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน	1,077 คร.	37 คร.	3.44
5. คริวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น อย่างเหมาะสม	1,077 คร.	51 คร.	4.74
6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองความเสี่ยงฯ	2,079 คน	173 คน	8.32
7. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วันๆ ละ 30 นาที	3,410 คน	3 คน	0.09

#### หมวดที่ 2 มีบ้านอาศัย (คนไทยมีบ้านอาศัยและสภาพแวดล้อมเหมาะสม) มี 8 ตัวชี้วัด

8. คริวเรือนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และบ้านมีสภาพคงทนถาวร	1,077 คร.	0 คร.	0.00
9. คริวเรือนมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 5 ลิตรต่อวัน	1,077 คร.	0 คร.	0.00
10. คริวเรือนมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี	1,077 คร.	0 คร.	0.00
11. คริวเรือนมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ถูกสุขลักษณะ			

	1,077 คร.	15 คร.	1.39
12. คริวเรือนไม่ถูกรบกวนจากมลพิษ	1,077 คร.	7 คร.	0.65
13. คริวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติอย่างถูกวิธี	1,077 คร.	2 คร.	0.19
14. คริวเรือนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1,077 คร.	0 คร.	0.00

**หมวดที่ 3 ฝึกฝนการศึกษา (คนไทยมีการศึกษาที่เหมาะสม) มี 5 ตัวชี้วัด**

15. เด็กอายุ 3 - 5 ปีเต็ม ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	126 คน	0 คน	0.00
16. เด็กอายุ 6 -14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	482 คน	2 คน	0.41
17. เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อชั้น ม.4 หรือเทียบเท่า	30 คน	2 คน	6.67
18. เด็กจบการศึกษาบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	- คน	0 คน	0.00
19. คนอายุ 15 - 60 ปีเต็ม อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้	2,241 คน	10 คน	0.45

**หมวดที่ 4 รายได้ก้าวหน้า (คนไทยมีงานทำและมีรายได้) มี 4 ตัวชี้วัด**

20. คนอายุ 15 - 60 ปีเต็ม มีอาชีพและมีรายได้	1,901 คน	0 คน	0.00
21. คนอายุมากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป มีอาชีพและมีรายได้	683 คน	0 คน	0.00
22. คนในครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่าคนละ 30,000 บาทต่อปี	1,077 คร.	0 คร.	0.00
23. คริวเรือนมีการเก็บออมเงิน	1,077 คร.	237 คร.	22.01

**หมวดที่ 5 plugged ค่านิยมไทย (คนไทยประพฤติดีและมีคุณธรรม) มี 6 ตัวชี้วัด**

24. คนในครัวเรือนไม่ดื่มสุรา	3,588 คน	510 คน	14.21
25. คนในครัวเรือนไม่สูบบุหรี่	3,588 คน	485 คน	13.52
26. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	3,410 คน	- คน	-
27. คนสูงอายุ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐหรือภาคเอกชน	687 คน	- คน	-
28. คนพิการ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐหรือภาคเอกชน	56 คน	- คน	-

29. ผู้ป่วยเรื้อรัง ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐหรือภาคเอกชน	59 คน	- คน	-
30. ครรภ์เรื้อรังมีส่วนร่วมทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของชุมชนหรือท้องถิ่น	1,077 คร.	- คร.	-
31. ครอบครัวมีความอบอุ่น	1,077 คร.	- คร.	-

### ร้อยละของตัวชี้วัดที่ตกเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

#### ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562

ตำบลห้วยยั้ง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตัวชี้วัด	จำนวนที่		ไม่
ผ่านเกณฑ์	สำรวจทั้งหมด	จำนวน	ร้อยละ
23. ครรภ์เรื้อรังมีการเก็บออมเงิน	1,077 คร.	237 คร.	22.01
24. คนในครรภ์เรื้อรังไม่ดื่มสุรา	3,588 คน	510 คน	14.21
25. คนในครรภ์เรื้อรังไม่สูบบุหรี่	3,588 คน	485 คน	13.52
6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	2,079 คน	173 คน	8.32
17. เด็กที่จบชั้น ม. 3 ได้เรียนต่อชั้น ม. 4 หรือเทียบเท่า	30 คน	2 คน	6.67
5. คนในครรภ์เรื้อรังมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสม	1,077 คร.	51 คร.	4.74
4. ทุกคนในครรภ์เรื้อรังกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน	1,077 คร.	37 คร.	3.44
11. ครรภ์เรื้อรังมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และถูกสุขลักษณะ	1,077 คร.	15 คร.	1.39
12. ครรภ์เรื้อรังไม่ถูกรบกวนจากมลพิษ	1,077 คร.	7 คร.	0.65
19. คนอายุ 15-59 ปี อ่าน เขียนภาษาไทยได้ และคิดเลขอย่างง่ายได้	2,241 คน	10 คน	0.45
16. เด็กอายุ 6-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	482 คน	2 คน	0.41
13. ครรภ์เรื้อรังมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี	1,077 คร.	2 คร.	0.19
7. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วันๆละ 30 นาที	3,410 คน	3 คน	0.09

22. รายได้เฉลี่ยของคนในครัวเรือนต่อปี	1,077 คร.	0 คร.	0.00
31. ครอบครัวมีความอบอุ่น	1,077 คร.	0 คร.	0.00
26. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	3,410 คน	0 คน	0.00
27. คนสูงอายุ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	687 คน	0 คน	0.00
28. ผู้พิการ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	56 คน	0 คน	0.00
29. ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	59 คน	0 คน	0.00
30. ครัวเรือนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของชุมชนหรือท้องถิ่น	1,077 คร.	0 คร.	0.00
1. เด็กแรกเกิดมีน้ำหนัก 2,500 กรัม ขึ้นไป	3 คน	0 คน	0.00
21. คนอายุ 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและมีรายได้	683 คน	0 คน	0.00
20. คนอายุ 15-59 ปี มีอาชีพและมีรายได้	1,901 คน	0 คน	0.00
18. คนในครัวเรือนที่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มียานทำ	5 คน	0 คน	0.00
ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ			
15. เด็กอายุ 3-5 ปี ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	126 คน	0 คน	0.00
14. ครัวเรือนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1,077 คร.	0 คร.	0.00
10. ครัวเรือนมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 45 ลิตรต่อวัน	1,077 คร.	0 คร.	0.00
9. ครัวเรือนมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 5 ลิตรต่อวัน	1,077 คร.	0 คร.	0.00
8. ครัวเรือนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และบ้านมีสภาพคงทนถาวร	1,077 คร.	0 คร.	0.00
3. เด็กแรกเกิดถึง 12 ปี ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคครบตามตารางสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	548 คน	0 คน.	0.00
2. เด็กแรกได้กินนมแม่อย่างเดียวยังน้อย 6 เดือนแรกติดต่อกัน 1 คน	0 คน.	0 คน.	0.00

ตารางที่ 12 แสดงรายได้เฉลี่ยของประชากรต่อครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร (คน)	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)
1	บ้านคลองห้วยยั้ง	215	609	200,983.72	70,954.84
2	บ้านคลองกลาง	107	383	192,775.70	53,856.40
3	บ้านแคทอง	100	342	191,967.00	56,130.74.
4	บ้านไร่สุขชุม	136	471	189,239.04	54,642.27
5	บ้านดอกเข็ม	91	348	209,784.23	54,857.37
6	บ้านลานช้างท่าว	108	354	201,190.74	61,380.23
7	บ้านท่ามะเฟือง	87	300	203,602.30.	59,044.67
8	บ้านทุ่งยาว	49	146	173,285.71	58,157.53
9	บ้านลานไผ่	184	635	166,165.22	48,148.66
รวม		1,077	3,588	191,615.11	57,516.58

ตารางที่ 13 แสดงรายจ่ายเฉลี่ยของประชากรต่อครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร (คน)	รายจ่ายครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายจ่ายบุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)
1	บ้านคลองห้วยยั้ง	215	609	135,762.19	47,929.18
2	บ้านคลองกลาง	107	383	106,356.07	29,713.05
3	บ้านแคทอง	100	342	128,190.00	37,482.46
4	บ้านไร่สุขชุม	136	471	108,420.04	31,306.00
5	บ้านดอกเข็ม	91	348	129,967.03	33,985.63
6	บ้านลานช้างท่าว	108	354	112,404.63	34,292.94
7	บ้านท่ามะเฟือง	87	300	122,787.36	35,608.33
8	บ้านทุ่งยาว	49	146	80,959.18	27,171.23
9	บ้านลานไผ่	184	635	103,123.10	29,881.34
รวม		1,077	3,588	116,735.32	35,040.12

(แหล่งที่มา : ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จากพัฒนาชุมชนอำเภอพรานกระต่าย)

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้าน เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

**โครงการขยะ**  
**(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน)**  
**ปีงบประมาณ 2565**

**1.หลักการและเหตุผล**

ในปัจจุบันปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยนับว่าเป็นปัญหาสำคัญทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ สาเหตุเนื่องมาจากประชากรในประเทศมีจำนวนมากขึ้น ชุมชนก็เพิ่มขึ้น สถานประกอบการต่างๆมีมากขึ้น และ สิ่งที่มาอย่างเลี่ยงไม่ได้ก็คือ ขยะมูลฝอย ย่อมมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นชุมชนจึงเป็นแหล่งสำคัญหนึ่งที่ผลิตของเสียออกสู่สิ่งแวดล้อม แม้ว่าขยะจากชุมชนหรืออาคารบ้านเรือนจะไม่ใช่ของเสียที่เป็นอันตราย เมื่อเปรียบเทียบกับของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมหรือการเกษตรกรรม แต่ถ้ามีปริมาณมากก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนและสิ่งแวดล้อมได้ โดยเฉพาะขยะมูลฝอยจากชุมชนหรืออาคารบ้านเรือน ขยะที่สามารถย่อยสลายได้ในธรรมชาติ ขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (recycle) ขยะประเภทวัสดุเหลือใช้ ขยะที่อาจเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากสารพิษ เป็นต้น ซึ่งการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่และกลไกเพื่อการคัดแยกขยะ แปรรูปขยะเป็นพลังงานด้วยนวัตกรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่ และเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและลดแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรคต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง จึงได้จัดโครงการขยะ (ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ขึ้น การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อม จึงจัดให้มีระบบการจัดการขยะในชุมชนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” เพื่อให้ประชาชนและชุมชนส่งเสริมการดำเนินการตามหลัก 3 Rs ได้แก่ การลดการใช้(Reduce) การใช้ซ้ำ(Reuse)และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนและชุมชน ได้ตระหนักและรับรู้ถึงความจำเป็นในการคัดแยกขยะ และการใช้ประโยชน์จากขยะและเป็นการลดปริมาณขยะที่มีประสิทธิภาพ และป้องกันปัญหาการเกิดมลพิษ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งยังส่งเสริมให้แต่ละครัวเรือนมีการจัดการขยะที่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง เพื่อไม่ให้ขยะดังกล่าวตกค้าง ทำให้ชุมชนสะอาด น่าอยู่ และไม่มีแหล่งเพาะพันธุ์โรคจากขยะอีกทั้งก่อให้เกิดเหตุรำคาญเกิดปัญหาเรื่องกลิ่น ปัญหาด้านขยะมูลฝอยเกิดขึ้นกับชุมชน ชุมชนยังใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการแบบเดิมๆ คือการฝังกลบและเผากลางแจ้ง ซึ่งเป็นวิธีการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกวิธีจึงส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดทำโครงการขยะ (ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕ 65 ขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 67 (2)



## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่ถูกต้องในการกำจัดขยะมูลฝอยโดยใช้ หลักการ 3Rs คือ การใช้น้อย ใช้ซ้ำและนำกลับมาใช้ใหม่
2. เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย สร้างความตระหนักให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ ก่อนทิ้ง โดยสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในความปลอดภัยด้านสุขภาพได้ถูกต้องและเหมาะสม
3. เพื่อลดแหล่งเพาะพันธุ์โรคจากขยะมูลฝอยในระดับครัวเรือน ขั้นตอนและวิธีการกำจัด ขยะเปียกในครัวเรือน

## 3. กลุ่มเป้าหมาย

### เชิงปริมาณ

- ประชาชนในเขตตำบลห้วยยั้ง จำนวน 50 คน

### เชิงคุณภาพ

- ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถปรับพฤติกรรมที่ถูกต้องในการกำจัดขยะมูลฝอยโดยใช้ หลักการ 3Rs คือ การใช้น้อย ใช้ซ้ำและนำกลับมาใช้ใหม่ การทำขยะเปียก และมีความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80%

## 4. ระยะเวลาดำเนินการ

17 สิงหาคม 2565

## 5. วิธีการดำเนินการ

1. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
2. ขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
3. ติดต่อประสานงานวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรม
4. จัดเตรียมสถานที่ในการจัดอบรม
5. จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อรับรู้ และตระหนักถึงปัญหาเรื่องผลกระทบจากขยะ ต่อสิ่งแวดล้อม แนวทางให้การปฏิบัติตนเพื่อแก้ไขปัญหา การคัดแยกขยะก่อนทิ้ง การนำกลับมาใช้ ใหม่ การแก้ปัญหาด้วยวิธีการแบบเดิมๆ คือการฝังกลบและเผากลางแจ้ง ซึ่งเป็นวิธีการจัดการขยะมูล ฝอยที่ไม่ถูกวิธีจึงส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
6. ประเมินผลโครงการ รายงานผลการดำเนินการตามโครงการให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

## 6. สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

## 7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

## 8. งบประมาณ

ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แผนงานเคหะและชุมชน งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่าย เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ (1) โครงการขยะ (สำนักงานปลัด) จำนวน 10,450.-บาท (รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามเอกสารแนบท้ายโครงการ)

## 9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ชุมชนมีจิตสำนึกในการใช้หลักการ 3Rs คือ การใช้น้อย ใช้ซ้ำและนำกลับมาใช้ใหม่
2. ลดพฤติกรรมเสี่ยงอันเนื่องมาจากการกำจัดขยะมูลฝอย
3. สิ่งแวดล้อมในชุมชนน่าอยู่
4. ครั้วเรือ่นมีการควบคุมและลดแหล่งเพาะพันธุ์โรคจากขยะในครั้วเรือ่น ขึ้นตอนและวิธีการกำจัดขยะเปียกในครั้วเรือ่น

## 10. ผู้เขียน/เสนอโครงการ

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ

(นางศิริพร กระต่ายทอง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

**11. ผู้เสนอโครงการ**

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ  
(นางสาวรติกร ฆะสันต์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

**13. ผู้ให้ความเห็นชอบโครงการ**

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายประสิทธิ์ มีบัว)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

**14. ผู้ให้ความเห็นชอบโครงการ**

.....

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายประสิทธิ์ มีบัว)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

**15. ผู้อนุมัติโครงการ**

.....

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายจรศักดิ์ อินทพงษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

**โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร**

**๑. หลักการและเหตุผล**

อัคคีภัย เป็นภัยใกล้ตัวที่เกิดขึ้นได้กับอาคาร บ้านเรือน โรงเรือน พื้นที่เกษตรกรรมและพื้นที่ป่า ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในการป้องกันและระงับอัคคีภัย จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นส่วนหนึ่งของแผนดังกล่าว เพื่อดำเนินการซักซ้อมสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุอัคคีภัยให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับกับสถานการณ์อัคคีภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้

อาศัยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๗ (๔) พระราชบัญญัติกำหนดแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ มาตรา ๑๖ (๒๙) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๕ (๕) และพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๒๐ จึงได้จัดทำโครงการซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างทักษะความรู้ให้แก่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ทราบถึงวิธีการดับเพลิงชนิดต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่จะเผชิญเหตุในระยะแรกและสามารถใช้อุปกรณ์ในการดับเพลิงได้อย่างถูกวิธี ซึ่งเป็นผลให้สามารถลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่ได้

**๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ**

๒.๑ เพื่อฝึกอบรมและซักซ้อมเตรียมความพร้อมถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการป้องกันและระงับอัคคีภัย

๒.๒ เพื่อสร้างความตระหนัก ความรับรู้ ความเข้าใจให้แก่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้สามารถระงับเหตุช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้เมื่อเกิดเหตุอัคคีภัย

๒.๓ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในการให้บริการประชาชน

๒.๔ เพื่อให้เกิดเครือข่ายที่เข้มแข็งและกว้างขวางในการประสานงานการปฏิบัติการกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน

**๓. กลุ่มเป้าหมาย**

**เชิงปริมาณ**

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง จำนวน ๒๓ คน

**เชิงคุณภาพ** มีการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการ โดยมีตัวชี้วัดดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

#### ๔. วิธีดำเนินการ

- ๔.๑ จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการตามโครงการจากผู้บริหารท้องถิ่น
- ๔.๒ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดหาวิทยากร
- ๔.๓ จัดทำกำหนดการและหัวข้อการอบรม
- ๔.๔ ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนการดำเนินงาน
- ๔.๕ ติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารท้องถิ่น

ทราบ

#### ๕. สถานที่ดำเนินการ

- ห้องประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง (ชั้น ๒)

#### ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

- วันอังคาร ที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕

#### ๗. งบประมาณ

๑. ค่าป้ายประชาสัมพันธ์โครงการ ขนาด ๑x๓ เมตร จำนวน ๑ ป้ายๆ ละ ๖๐๐ บาท
  ๒. ค่าตอบแทนวิทยากรบรรยาย จำนวน ๖ ชั่วโมงๆ ละ ๖๐๐ บาท จำนวน ๑ คน เป็นเงิน ๓,๖๐๐ บาท
  ๓. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๒ มื้อๆ ละ ๓๕ บาท จำนวน ๒๓ คน เป็นเงิน ๑,๖๑๐ บาท
  ๔. ค่าจ้างเหมาจัดทำอาหารกลางวันให้กับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๑ มื้อๆ ละ ๕๐ บาท จำนวน ๒๓ คน เป็นเงิน ๑,๑๕๐ บาท
- รวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน ๖,๙๖๐ บาท (หกพันเก้าร้อยหกสิบบาทถ้วน)

**หมายเหตุ** : ค่าใช้จ่ายทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้ตามความจำเป็น

#### ๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๘.๑ ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการเผชิญเหตุในชุมชน การป้องกันและระงับอัคคีภัยขั้นต้น
- ๘.๒ ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมนำไปปฏิบัติและแก้ไขเหตุการณ์ผู้ประสบภัยได้อย่างปลอดภัย
- ๘.๓ ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความมั่นใจในการใช้ชีวิตประจำวันและมีการประสานการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ๘.๔ สามารถลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินทั้งของรัฐและประชาชน

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

๑๐. ผู้เขียนโครงการ

(นายชิงชัย เกตุพงษ์)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑๑. ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวรติกร ฆะสันต์)

หัวหน้าสำนักปลัด

๑๒. ผู้เห็นชอบ

โครงการ.....

(นายประสิทธิ์ มีบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

๑๓. ผู้เห็นชอบ

โครงการ.....

(นายประสิทธิ์ มีบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

๑๔. ผู้อนุมัติ

โครงการ.....

(นายขจรศักดิ์ อินทพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

## โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

### ๑. หลักการและเหตุผล

อาศัยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๗ (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบล เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุสามารถทำคุณประโยชน์ต่อสังคมควบคู่ไปกับลูกหลานคนรุ่นหลังและเป็นแบบอย่างการใช้ชีวิตในอนาคตอย่างมีความสุข

ในปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประมาณว่าในปี ๒๕๖๕ จะมีประชากรที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปี อยู่ราว ๑ ใน ๖ ของประชากรทั้งหมด เนื่องมาจากคนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองได้จะช่วยทำให้การมีอายุยืนยาวมีความสุขทั้งทางกายใจ และอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับประโยชน์ในสังคมและอย่างมีศักดิ์ศรีมากกว่า การมีชีวิตยืนยาวแต่ต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับความเจ็บป่วย ทำให้เพิ่มเวลาของความทุกข์และภาวะจำทน การเปลี่ยนแปลง ธรรมชาติ ของมนุษย์เมื่อมีอายุมากขึ้น ร่างกายจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ในวัยเด็กจะมีความเจริญมากกว่าความเสื่อม กล่าวคือร่างกายจะขยายขนาดทั้งความสูงและน้ำหนักตัว ส่วนผู้สูงอายุความเสื่อมของร่างกายจะมีมากกว่าความเจริญ ทำให้อวัยวะต่างๆ ของร่างกายทั่วไปอ่อนแอและเกิดโรคร้าย แต่อย่างไรก็ตามความเสื่อมหรือการเปลี่ยนแปลงจะแตกต่างกันในแต่ละคน ขึ้นอยู่กับเชื้อชาติ กรรมพันธุ์ วิธีการดำรงชีวิต อาหารการกิน สภาพเศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น

การเข้าสู่วัยสูงอายุเป็นเรื่องธรรมชาติที่ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยทั่วไปเราถือว่าผู้สูงอายุคือ ผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป แต่ในทางปฏิบัติจะนับตั้งแต่ ๖๕ ปี วัยนี้ถือเป็นระยะสุดท้ายของพัฒนาการแห่งชีวิต และการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในช่วงนี้มักเป็นไปในทางเสื่อมลง จากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ประกอบกับความเจริญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สูงขึ้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ปรับตัวไม่ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ก่อให้เกิดภาวะด้านจิตใจ เกิดความเครียด ซึมเศร้า ส่งผลกระทบให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป และยังมีผู้สูงอายุบางส่วนที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังโดยขาดการดูแลจากบุตรหลาน เนื่องจากลูกหลานต้องประกอบอาชีพเกษตรกรรมและทำงานในต่างจังหวัด ทำให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งไม่มีผู้ดูแล และประสบกับปัญหาสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสภาพย่ำแย่ด้านจิตใจ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ให้กับผู้สูงอายุในตำบลห้วยยั้ง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งสุขภาพจิต สุขภาพกาย ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่ที่ผู้สูงอายุจะได้แสดงศักยภาพโดยการถ่ายทอดภูมิความรู้ประสบการณ์ต่างๆ ได้

## ๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองทั้งด้านโภชนาการ การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจ

๒.๒ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพให้แข็งแรงเพื่อดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่า สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้คนรุ่นหลังเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ

## ๓. กลุ่มเป้าหมาย

### เชิงปริมาณ

- ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง จำนวน ๙๐ คน

### เชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

## ๔. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

## ๕. สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติจัดโครงการ
๒. ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนดำเนินการ
๓. เตรียมเอกสาร ประสานผู้เข้าอบรม ติดต่อวิทยากร จัดเตรียมสถานที่ เอกสาร และอุปกรณ์ต่างๆ

### ๔. ดำเนินการตามโครงการและขับเคลื่อนการดำเนินงาน

#### กิจกรรมเรื่อง ธรรมสร้างสุข

- การนำหลักธรรมดูแลสุขภาพจิตให้กับผู้สูงอายุ
- การฟังธรรมเทศนา การสวดมนต์ ปฏิบัติธรรม เจริญจิตภาวนา
- การนำหลักธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

#### กิจกรรมเรื่อง สิทธิผู้สูงอายุ ระเบียบ กฎหมายทั่วไปในชีวิตประจำวัน

- สิทธิประโยชน์ทางกฎหมายของผู้สูงอายุ
- แหล่งให้บริการสิทธิประโยชน์ต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุ
- ระเบียบ กฎหมายทั่วไปในชีวิตประจำวัน



กิจกรรมเรื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและนันทนาการผู้สูงอายุ

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ

\* การมีส่วนร่วม / การให้โอกาส

\* การร่วมคิดและตัดสินใจ

กิจกรรมเรื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพอนามัยในแต่ละด้าน

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพอนามัยในด้านต่างๆ

\* ด้านร่างกาย

\* ด้านจิตใจและอารมณ์

\* ด้านสังคม

กิจกรรมเรื่อง ฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพ

- การให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ

- การฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ

๕. ประเมินผลการดำเนินงาน

#### ๗. งบประมาณ

ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แผนงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ (๑) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน ๖๐,๐๐๐.-บาท (-หกหมื่นบาทถ้วน-)

#### ๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

#### ๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองทั้งด้านโภชนาการ การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย จิตใจ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพให้แข็งแรงเพื่อดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่า สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้คนรุ่นหลังเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ

#### ๑๐. ผู้เขียนโครงการ

ลงชื่อ.....ผู้เขียนโครงการ

(นางศิริพร กระจ่างทอง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

**๑๑. ผู้เสนอโครงการ**

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ  
(นางสาวรติกร ฆะสันต์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

**๑๒. ผู้เห็นชอบโครงการ**

.....  
ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายประสิทธิ์ มีบัว)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

**๑๓. ผู้เห็นชอบโครงการ**

.....  
ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายประสิทธิ์ มีบัว)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

**๑๔. ผู้อนุมัติโครงการ**

.....  
ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายขจรศักดิ์ อินทพงษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

## โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

### ๑. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจาก “การแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นนโยบายหลักสำคัญของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภาประกอบกับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้ร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการและได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นกลไกในการประสานความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้ตระหนักถึงเจตนารมณ์นโยบายสำคัญของรัฐบาล จึงได้จัดทำโครงการอบรมเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ขึ้น ซึ่งได้บรรจุอยู่ในแผนพัฒนา ๓ ปีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะการวางแผนทางการปฏิบัติถึงความโปร่งใสในการบริหาร ซึ่งมีกลไกการป้องกันการทุจริตในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพัสดุ การเงินและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๒.๒ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมและจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้มีโอกาสรับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๔ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีจิตสำนึกที่ไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดหรือกระตุ้นในการเกิดการทุจริต

๒.๕ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ๓. เป้าหมาย

ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ลูกจ้างและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง จำนวน ๔๕ คน

### ๔. พื้นที่ดำเนินการ

ห้องประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

### ๕. วิธีดำเนินการ

- ๕.๑ เสนอขออนุมัติโครงการและหลักสูตรการอบรม
- ๕.๒ แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดการอบรม
- ๕.๓ ติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์วิทยากร
- ๕.๔ ดำเนินการอบรม
- ๕.๕ ติดตามประเมินผลหลังดำเนินโครงการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

๗. งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ

ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินการ หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ (๕) โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริต การปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน ๘,๗๐๐.-บาท (-แปดพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน-) (รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามเอกสารแนบท้ายโครงการ )

๘. ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ทำให้พัฒนาและเสริมสร้างผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัสดุ การเงินและการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปฏิบัติงาน กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริตปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส

๙.๓ สามารถก่อให้เกิดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรครวมทั้งแนวทางในการป้องกันมิให้เกิดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน

๙.๔ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีจิตสำนึก ค่านิยม ในการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ประกอบกับการประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

๙.๕ เป็นการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้ประชาชน และหน่วยงานที่รับบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๑๐. ผู้เขียนโครงการ

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ

(นายอนุวัตร โพธิ์ประสาท)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑๑.ผู้เสนอ

โครงการ.....

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวรติกร ฆะสันต์)

หัวหน้าสำนักปลัด

๑๒.ผู้ให้ความเห็นชอบ

โครงการ.....

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายประสิทธิ์ มีบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

๑๓.ผู้ให้ความเห็นชอบ

โครงการ.....

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายประสิทธิ์ มีบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ผู้อนุมัติ

โครงการ.....

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายขจรศักดิ์ อินทพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัชพงศ์ นภารักษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงที่สุดรองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการพบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พรหมพิสิษฐ์ รักษาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากร ต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอมืองจังหวัดอุดรดิตต์ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ ในด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิวนาถชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ตจากผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎากลุ่มงานสวัสดิการสังคมมีพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง กลุ่มงานบริการออกไปอนุญาตฯมีพึงพอใจในระดับปานกลาง และกลุ่มงานบรรเทาสาธารณภัยมีพึงพอใจในระดับปานกลาง จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปว่าโดยภาพรวมงานบริการประชาชนของอบต.รัชฎา จาก 3 กลุ่มงานบริการประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จากการศึกษาผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าประชาชนผู้รับบริการตัวแปรเพศมีความสัมพันธ์กับด้านคุณภาพของการให้บริการ ตัวแปรด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย ตัวแปรด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย และตัวแปรด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย

จารุวรรณ พันธุ์โอภาส (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านของระดับการศึกษาทุกระดับไม่มีความแตกต่างกัน

ธีรพล สืบชมพู, กริชธิชัย สารกุล และพุทธพรณี บุญมาก (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 3 โครงการ คือ 1) โครงการจัดซื้อพันธุ์สัตว์น้ำ (ปลา) เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพราษฎร 2) โครงการฉีดพ่นเคมีหมอกควันและ 3) โครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับรองลงมา

เพ็ชรินทร์นวลศิริ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับกลาง และประชาชนมีความต้องการในการได้รับการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดสรรงบประมาณไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดสรรงบประมาณแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความต้องการการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประชาชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการในการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจมักพิจารณาจากประเด็นสำคัญ ๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มี ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรในครั้งนี้ เพื่อมุ่งประเมินโครงการต่างๆ ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 โครงการหลัก ปี พ.ศ. 2565 ซึ่งสามารถแบ่งประชากรตามโครงการ ได้ดังนี้

- 1.1 โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประชากรที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 50 คน (เฉพาะกลุ่ม)
- 1.2 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย มีประชากรที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 23 คน (เฉพาะกลุ่ม)
- 1.3 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 90 คน (เฉพาะกลุ่ม)
- 1.4 โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร มีประชากรที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 45 คน (เฉพาะกลุ่ม)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 โครงการหลักปี พ.ศ. 2565 ซึ่งสามารถแบ่งประชากรตามโครงการ ได้ดังนี้

- 2.1 โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประชากรที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 50 คน

2.2 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย มีประชากรที่ใช้ในการประเมิน  
จำนวน 23 คน

2.3 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุที่ใช้ในการประเมิน  
จำนวน 90 คน

2.4 โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร มี  
ประชากรที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 45 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินโครงการครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพปัจจุบัน ท่านดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.ห้วยยั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

2. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพปัจจุบัน ท่านดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.ห้วยยั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน

ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

### 3. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพปัจจุบัน ท่านดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.ห้วยยั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

### 4. โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพปัจจุบัน ท่านดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.ห้วยยั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษากรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติการมิติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2. ศึกษางานที่มุ่งประเมิน โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

3. กำหนดประเด็นหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

5. ร่างแบบสอบถามความพึงพอใจ แล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์ด้านการประเมินและ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน พิจารณาข้อความของรายการ สอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความถูกต้อง ตรงประเด็น และความชัดเจนของข้อความ แล้วปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

- 6. จัดพิมพ์และทำสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. คณะผู้ประเมินได้ออกสำรวจพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เบื้องต้นเพื่อให้เข้าใจลักษณะของพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินได้ประชุมผู้ช่วยผู้ประเมิน เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม และวิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล โดยฝึกการตั้งคำถามตามประเด็นในแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจในประเด็นคำถามไปในทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้องชัดเจนในการถามประชาชนหรือผู้ใช้บริการในโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

3. คณะผู้ประเมินได้ประชุมผู้ช่วยผู้ประเมิน เพื่อชี้แจงรายละเอียดของพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มคณะผู้ประเมินและผู้ช่วยผู้วิจัย ออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากขึ้น เนื่องจากพื้นที่มีขนาดใหญ่และผู้รับบริการ มีการกระจายตัวในทุกหมู่บ้าน

4. คณะผู้ประเมินและผู้ช่วยผู้ประเมินช่วยกันทำการตรวจสอบ และพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการตรวจนับแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

- 1. ลงข้อมูลในโปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์
- 2. วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ของระดับความพึงพอใจและประเมินโดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจ
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยเกือบไม่พอใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ประเมินได้วิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 โครงการ โดยแต่ละโครงการแบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

**ตาราง 4.1**จำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน)

สถานภาพของผู้รับบริการ 50 คน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	36.00
หญิง	32	64.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	4	8.00
31 – 40 ปี	5	10.00
41-50 ปี	11	22.00
51 – 60 ปี	7	14.00
61 ปีขึ้นไป	23	46.00
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	29	58.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	16.00
อาชีวศึกษา (ปวช.)	0	0

อนุปริญญา / ปวส.	3	6.00
ปริญญาตรี	2	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
ไม่ได้เรียน	3	6.00
<hr/>		
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	2.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	1	2.00
ลูกจ้าง / พนักงาน	1	2.00
เกษตรกรกรรม	37	74.00
รับจ้าง / กรรมกร	4	8.00
นักเรียน / นักศึกษา	0	0
อื่นๆ	6	12.00
<hr/>		
5. การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน		
หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.	11	22.00
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4	8.00
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการ	5	10.00
เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	1	2.00
เอกชน	0	0
ประชาชนทั่วไป	26	52.00
<hr/>		
6. การได้รับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้ 3 ช่องทาง)		
โทรทัศน์	0	0
วิทยุ	0	0
หนังสือพิมพ์	0	0
อินเทอร์เน็ต	2	4.00
สื่อสิ่งพิมพ์	1	2.00
จดหมายข่าว	1	2.00
หอกระจายข่าว	42	84.00
อื่นๆ	4	8.00
<hr/>		

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.00 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.00 เป็นประชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 52.000 และได้รับข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 84.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ (ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน

ลักษณะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.46	95.52	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.70	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	95.50	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.81	0.40	96.23	พอใจมาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}$  =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.70 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.52 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ( $\bar{X}$  =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.50



**ตาราง 4.3** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ (ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	4.76	0.47	พอใจมาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	4.78	0.46	พอใจมาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลา	4.70	0.50	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของเวลาที่จัด	4.78	0.46	พอใจมาก
5. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	4.86	0.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.46	พอใจมาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.86$ ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ ( $\bar{X}=4.78$ ) ความเหมาะสมของเวลาที่จัด ( $\bar{X}=4.78$ ) การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ( $\bar{X}=4.76$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลา ( $\bar{X}=4.70$ )

**ตาราง 4.4** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก	4.88	0.32	พอใจมาก
2. จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)	4.84	0.37	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.35	พอใจมาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.88$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) ( $\bar{X}=4.84$ )

**ตาราง 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ  
ชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร	4.88	0.32	พอใจมาก
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.78	0.41	พอใจมาก
3. การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร	4.80	0.40	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม	4.88	0.32	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	0.37	พอใจมาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.88$ ) การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ( $\bar{X} = 4.80$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ( $\bar{X} = 4.78$ )

**ตาราง 4.6** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ  
ชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน (ด้านความพึงพอใจต่อสิ่ง  
อำนวยความสะดวก)

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เอกสารในการอบรม	4.74	0.44	พอใจมาก
2. โสตทัศนอุปกรณ์	4.76	0.43	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม	4.74	0.44	พอใจมาก
4. อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่	4.86	0.35	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.41	พอใจมาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการชยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ โสตทัศนอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.76$ ) เอกสารในการอบรม ( $\bar{X} = 4.74$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.74$ )

## โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

ตาราง 4.7 จำนวนร้อยละสถานภาพของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

สถานภาพของผู้รับบริการ 23 คน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	20	86.95
หญิง	3	13.04
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	0	0
31 – 40 ปี	6	26.08
41-50 ปี	8	34.78
51 – 60 ปี	7	30.43
61 ปีขึ้นไป	2	8.69
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	21	91.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	8.69
อาชีวศึกษา (ปวช.)	0	0
อนุปริญญา / ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
ไม่ได้เรียน	0	0
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0	0
ลูกจ้าง / พนักงาน	0	0
เกษตรกรกรรม	20	86.95
รับจ้าง / กรรมกร	2	8.69
นักเรียน / นักศึกษา	0	0
อื่นๆ	1	4.31

5. การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน		
หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสปช. อพป. / อสม.	23	100
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	0
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการ	0	0
เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	0	0
เอกชน	0	0
ประชาชนทั่วไป	0	0
6. การได้รับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้ 3 ช่องทาง)		
โทรทัศน์	0	0
วิทยุ	0	0
หนังสือพิมพ์	0	0
อินเทอร์เน็ต	1	4.31
สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
จดหมายข่าว	1	4.31
หอกระจายข่าว	20	86.95
อื่นๆ	1	4.31

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.95 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 13.04 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.78 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.30 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 86.95 หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ทสปช. อพป./อสม. 100 และได้รับข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 86.95

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

ลักษณะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.52	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.42	94.78	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	97.39	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.17	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82	0.37	96.47	พอใจมาก

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.39 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.17 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.78

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	4.78	0.42	พอใจมาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	4.74	0.45	พอใจมาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลา	4.87	0.34	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด	4.87	0.34	พอใจมาก
5. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	4.87	0.34	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	0.38	พอใจมาก

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความเหมาะสมของระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.87$ ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด ( $\bar{X}=4.87$ ) การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ( $\bar{X}=4.87$ ) การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ( $\bar{X}=4.78$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่ ( $\bar{X}=4.74$ )

**ตาราง 4.10** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก	4.61	0.50	พอใจมาก
2. จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)	4.87	0.34	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.74	0.42	พอใจมาก

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.87$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก ( $\bar{X}=4.61$ )

**ตาราง 4.11** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร	4.91	0.29	พอใจมาก
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.83	0.39	พอใจมาก
3. การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร	4.87	0.34	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม	4.87	0.34	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	0.34	พอใจมาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจพอใจมาก ( $\bar{X}=4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.91$ ) รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ( $\bar{X}=4.87$ ) ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ( $\bar{X}=4.87$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ( $\bar{X}=4.83$ )

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ  
ฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก)

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เอกสารในการอบรม	4.83	0.39	พอใจมาก
2. โสตทัศนอุปกรณ์	4.78	0.42	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม	4.87	0.34	พอใจมาก
4. อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่	4.96	0.21	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.34	พอใจมาก

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ ( $\bar{X} = 4.96$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.87$ ) เอกสารในการอบรม ( $\bar{X} = 4.83$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โสตทัศนอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.78$ )



## โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

สถานภาพของผู้รับบริการ 45คน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	48.88
หญิง	23	51.11
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.22
21 – 30 ปี	3	6.66
31 – 40 ปี	24	53.33
41-50 ปี	13	28.88
51 – 60 ปี	1	2.22
61 ปีขึ้นไป	3	6.66
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	8	17.77
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	6.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
อาชีวศึกษา (ปวช.)	1	2.22
อนุปริญญา / ปวส.	5	11.11
ปริญญาตรี	24	53.33
สูงกว่าปริญญาตรี	4	8.88
ไม่ได้เรียน	0	0
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	28.88
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0	0
ลูกจ้าง / พนักงาน	18	40.00
เกษตรกร	12	26.66
รับจ้าง / กรรมกร	1	2.22
นักเรียน / นักศึกษา	1	2.22

5. การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน		
หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.	9	20.00
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23	51.11
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการ	0	0
เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	9	20.00
เอกชน	0	0
ประชาชนทั่วไป	4	8.88
6. การได้รับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้ 3 ช่องทาง)		
โทรทัศน์	0	0
วิทยุ	0	0
หนังสือพิมพ์	0	0
อินเทอร์เน็ต	3	6.66
สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
จดหมายข่าว	0	0
หอกระจายข่าว	42	93.33
อื่นๆ	0	0

จากตาราง 4.13 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.46 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.54 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.79 ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 58.38 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.02 เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80.92 และได้รับข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 88.72

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ  
อบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร

ลักษณะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	93.87	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.47	94.44	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.49	93.33	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	94.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70	0.47	93.91	พอใจมาก

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการ  
ทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.91 เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ  
94.44 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  
( $\bar{X}=4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.87 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.33

**ตาราง 4.15** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ  
อบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร(ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	4.76	0.43	พอใจมาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	4.62	0.48	พอใจมาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลา	4.71	0.45	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด	4.71	0.45	พอใจมาก
5. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	4.67	0.47	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.69	0.46	พอใจมาก

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการ  
ทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}$  =4.69)  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  =4.76) รองลงมา  
คือ ความเหมาะสมของระยะเวลา ( $\bar{X}$  =4.71) ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด ( $\bar{X}$  =4.79) การ  
จัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ( $\bar{X}$  =4.67) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่  
( $\bar{X}$  =4.62)

**ตาราง 4.16** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก	4.69	0.51	พอใจมาก
2. จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)	4.76	0.43	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.72	0.47	พอใจมาก

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก ( $\bar{X} = 4.69$ )

**ตาราง 4.17** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรอบรู้ในเนื้อหาของวิทยากร	4.58	0.49	พอใจมาก
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.71	0.50	พอใจมาก
3. การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร	4.71	0.50	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม	4.67	0.47	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.49	พอใจมาก

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ( $\bar{X} = 4.71$ ) ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.67$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความรอบรู้ในเนื้อหาของวิทยากร ( $\bar{X} = 4.58$ )

**ตาราง 4.18** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ  
อบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร (ด้านความพึงพอใจต่อ  
สิ่งอำนวยความสะดวก)

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เอกสารในการอบรม	4.73	0.44	พอใจมาก
2. โสตทัศนูปกรณ์	4.67	0.47	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม	4.69	0.46	พอใจมาก
4. อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่	4.71	0.45	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70	0.46	พอใจมาก

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอบรมป้องกันและปราบปราม  
การทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ  
พึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมา  
คือ อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ ( $\bar{X} = 4.71$ ) เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.69$ ) ส่วน  
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.67$ )

## โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ

สถานภาพของผู้รับบริการ 90 คน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	34	37.77
หญิง	56	62.22
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	0	0
31 – 40 ปี	0	0
41-50 ปี	0	0
51 – 60 ปี	7	7.77
61 ปีขึ้นไป	83	92.22
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	90	100
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
อาชีวศึกษา (ปวช.)	0	0
อนุปริญญา / ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
ไม่ได้เรียน	0	0
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0	0
ลูกจ้าง / พนักงาน	0	0
เกษตรกร	77	85.55
รับจ้าง / กรรมกร	0	0
อื่นๆ	13	14.44

5. การดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน		
หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.	0	0
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	0
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการ	0	0
เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	0	0
เอกชน	0	0
ประชาชนทั่วไป	90	100
6. การได้รับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้ 3 ช่องทาง)		
โทรทัศน์	0	0
วิทยุ	0	0
หนังสือพิมพ์	0	0
อินเทอร์เน็ต	0	0
สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
จดหมายข่าว	0	0
หอกระจายข่าว	90	100
อื่นๆ	0	0

จากตาราง 4.19 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.77 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.22 ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 100 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.55 เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 100 และได้รับข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 100



## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตาราง 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ

ลักษณะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.46	95.78	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	97.56	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.40	96.50	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.60	95.42	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82	0.45	96.31	พอใจมาก

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.56 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.78 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.42

**ตาราง 4.21** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	4.81	0.39	พอใจมาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	4.82	0.44	พอใจมาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลา	4.82	0.44	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของเวลาที่จัด	4.74	0.46	พอใจมาก
5. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	4.74	0.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.46	พอใจมาก

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.82$ ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลา ( $\bar{X}=4.82$ ) การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ( $\bar{X}=4.81$ ) ความเหมาะสมของเวลาที่จัด ( $\bar{X}=4.74$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ( $\bar{X}=4.74$ )

**ตาราง 4.22** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านช่องทางการให้บริการ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก	4.90	0.30	พอใจมาก
2. จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)	4.86	0.35	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82	0.45	พอใจมาก

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.90$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) ( $\bar{X}=4.86$ )

**ตาราง 4.23** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร	4.89	0.31	พอใจมาก
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.86	0.35	พอใจมาก
3. การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร	4.79	0.43	พอใจมาก
4. ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม	4.77	0.52	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	0.40	พอใจมาก

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.89$ ) รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ( $\bar{X}=4.86$ ) การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ( $\bar{X}=4.79$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ( $\bar{X}=4.77$ )

**ตาราง 4.24** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ(ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก)

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารในการอบรม	4.80	0.60	พอใจมาก
2. โสตทัศนอุปกรณ์	4.76	0.54	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม	4.77	0.63	พอใจมาก
4. อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่	4.77	0.63	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.77	0.60	พอใจมาก

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ( $\bar{X}=4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม ( $\bar{X}=4.80$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ( $\bar{X}=4.77$ ) อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่ ( $\bar{X}=4.77$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนอุปกรณ์ ( $\bar{X}=4.76$ )

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการดำเนินงานช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ผู้ให้ข้อมูลเป็นประชาชนผู้รับบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 50 ราย โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 23 ราย โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 90 ราย และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 45 ราย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้นตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และกรอบงานทั้ง 4 โครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง แบบสอบถามประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ และให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกระบวนการในโครงการ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย

ตาราง 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

โครงการ	ลักษณะการทำงาน	ด้านขั้นตอน การ ให้บริการ	ด้านช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย รวม โครงการ	ร้อยละของ ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ ความ พึงพอใจ
1.	โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และ คัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	4.78	4.86	4.84	4.78	4.81	96.23	10
2.	โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและ ระงับอัคคีภัย	4.83	4.74	4.87	4.86	4.82	96.47	10
3.	โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ	4.79	4.88	4.83	4.77	4.82	96.31	10
4.	โครงการอบรมป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงาน ในองค์กร	4.69	4.72	4.67	4.70	4.70	93.91	9
ค่าเฉลี่ยรวม		4.77	4.80	4.80	4.77	4.78	95.73	10

## สรุปผล

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.70 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.52 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.50

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่ดี การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลา

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ ในเนื้อหา ของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ โสตทัศนอุปกรณ์ เอกสารในการอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม

2. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.39 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.17 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.78

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ในเนื้อหา ของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม เอกสารในการอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์

3. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.87 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.33

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 93.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลา ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่จัด การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถสะดวก

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม รองลงมาคือ อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์



4. ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.56 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.78 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.42

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลา การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ความเหมาะสมของเวลาที่จัด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 97.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 96.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของวิทยากร ในภาพรวม

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 95.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารในการอบรม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัดกิจกรรม อาหาร, เครื่องดื่มและสถานที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โสตทัศนูปกรณ์

## อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยังพบว่า โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.23 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.47 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.31 และโครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.91 โดยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยังมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โครงการหลักทั้ง 4 โครงการ โดยเฉพาะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยังมีความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน ดังจะเห็นได้ว่าในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ )

ทั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธิดารัตน์ สร้อยจิตและคณะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนครชุม อำเภอมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการรักษาความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลนครชุม อำเภอมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาด จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการรู้จักคุ้นเคย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลนครชุม อำเภอมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการรักษาความสะอาดและสอดคล้องกับ ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา 1) งานสวัสดิการสังคมมีค่า ( $\bar{X}=3.90$ ) หมายความว่า พึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง 2) งานบริการออกใบอนุญาตฯ มีค่า ( $\bar{X}=3.03$ ) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง 3) งานบรรเทาสาธารณภัยมีค่า ( $\bar{X}=3.06$ ) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าโดยภาพรวมงานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา จาก 3 กลุ่มงานบริการประชาชน ประชาชนพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จากการศึกษาผลวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) พบว่าประชาชนผู้รับบริการตัวแปรเพศ มีความสัมพันธ์กับด้านคุณภาพของการให้บริการ ตัวแปรด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย ตัวแปรด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลยและตัวแปรด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย และสอดคล้องกับ จารุวรรณ พันธุ์โอภาส (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านของทุกระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันและสอดคล้องกับอินพล สืบชมพู, กริชธิชัย สารกุล และพุทธพรณี บุญมาก (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 3 โครงการ คือ 1) โครงการจัดซื้อพันธุ์สัตว์น้ำ (ปลา) เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพราษฎร 2) โครงการฉีดพ่นเคมีหมอกควัน 3) โครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า มีกลุ่มตัวอย่าง 125 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลประเมินไปใช้

1. จากผลการประเมินคุณภาพการบริการโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งพบว่ามียกระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ทุกรายการ แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยังมีคุณภาพการให้บริการสูง จึงควรดำรงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดไป

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการในโครงการ ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกรายการ แสดงว่างานหลักในแต่ละโครงการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้ง 4 โครงการหลักที่ได้รับการประเมินครั้งนี้ มีกระบวนการที่ดีเหมาะสม จากการพิจารณาข้อมูลเฉพาะแต่ละงานหลัก มีข้อเสนอแนะเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้น ดังนี้

2.1 โครงการขยะ(ลดปริมาณการใช้และคัดแยกขยะเปียกในครัวเรือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ควรมีการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงควรมีการชี้แจงกระบวนการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมามากขึ้น

2.2 โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ควรมีการพัฒนาด้านช่องทางการให้บริการ จึงควรมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการและจุดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น เพื่อรับทราบปัญหา และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข

2.3 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีประชากรผู้สูงอายุ ควรมีการประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึงทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน และควรมีการสร้างคู่มือ เอกสาร ประกอบ

2.4 โครงการอบรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตการปฏิบัติงานในองค์กร จึงควรมีการชี้แจงกระบวนการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนอย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมามากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินครั้งต่อไป

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในครั้งต่อไปผู้ทำการประเมินควรตระหนักในสาระสำคัญ ดังนี้

1. ควรจัดทำประเมินเป็นประจำทุกปีเนื่องจากจะได้นำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและการทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งให้พัฒนายิ่งขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งควรมีการจัดทำประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในโครงการอื่น ๆ นอกจากโครงการหลักที่ประเมินเพื่อให้ได้ทราบผล และนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้งควรรนำผลที่ได้จากผลการวิจัยไปแก้ไข และปรับปรุงด้านที่ได้คะแนนในการประเมินน้อย เพื่อให้โครงการในปีต่อไปประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน.

กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด

Vroom,W.H.(1964) *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons Inc

เชลล์ ทฤษฎีของความพึงพอใจ : คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547

โอลิเวอร์ (Oliver 2551, หน้า 19) ความพึงพอใจของลูกค้า, 2551

การบริหารแบบมีส่วนร่วม . [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก :

[http:// www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=2&content\\_id=156](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=2&content_id=156). (วันที่ค้นข้อมูล : 10

สิงหาคม 2553)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. หน้า 19. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพลส (1989), 2548.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.

दनัย เทียนพุ่ม. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : เนรมิตรการพิมพ์, 2543.

ดิเรก ฤทธิห่วย. การส่งเสริมการเกษตร : หลักและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

ทศพล สุทรวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล รีมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

นพรัตน์ หวลระลึก. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.

นิวัฒน์ ไชสีตาภา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการ ประชาชน : ศึกษากรณี อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2540.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : หก.พี.เอ็น. การพิมพ์, 2539.
- ประชุม รอดประเสริฐ. **การบริหารโครงการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.
- พัชรินทร์ คำมี. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. **“รายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาภาพลักษณ์ของกิจการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย”**. สถาบันพณิชยนาวิ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- วิกิพีเดีย. **องค์การบริหารส่วนตำบล**. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/องค์การบริหารส่วนตำบล>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 สิงหาคม 2553)
- วิชัย ธิโวณา. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. **คุณภาพในงานบริการ 1**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, 2538.
- . **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ศูนย์รวมข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ. **อำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย**. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tambol.com/tambol/intro3.asp>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 สิงหาคม 2553)
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน และสำนักงาน ก.พ.ร. **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551** มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2551.
- สมเดช มุงเมือง. **จิตวิทยาบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. เชียงราย : สยามโฆษณาและการพิมพ์, 2546

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาร, 2533.
- อรรถจัน สีสะไพ. เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2546.
- อังคณา นันทวดีพิศาล. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- อัจฉรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนวิรัชพงศ์ นภารักษ์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ (2550)
- พรหมพลิชัฐ รักษาพรหมณ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากร ต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ (2550)
- ศิวนาถชัยพิสิษฐเจริญ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต (2550)
- สุมาลี ชัยสุวรรณ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ (2550)
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา (2550)
- ธีรพล สีสขมพู, กริชธิชัย สารกุล และพุทธพรณี บุญมาก ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด (2551)
- เพ็ชรินทร์นวลศิริ ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงไหม อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (2553)

ภาคผนวก ก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
  - ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ
  - ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ
3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง  
 งานที่ให้บริการ : โครงการขยะ (ลดปริมาณการใช้และคัด  
 แยกขยะเปียกในครัวเรือน)

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)**

**ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 20 ปี
  2.  21 – 30 ปี
  3.  31 – 40 ปี
  4.  41-50 ปี
  5.  51 – 60 ปี
  6.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
  1.  ประถมศึกษา
  2.  มัธยมศึกษาตอนต้น
  3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย
  4.  อาชีวศึกษา (ปวช.)
  5.  อนุปริญญา / ปวส.
  6.  ปริญญาตรี
  7.  สูงกว่าปริญญาตรี
  8.  ไม่ได้เรียน
  9.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
4. อาชีพ
  1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
  2.  ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
  3.  ลูกจ้าง / พนักงาน
  4.  เกษตรกรรม
  5.  รับจ้าง / กรรมกร
  6.  นักเรียน / นักศึกษา
  7.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
5. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน
  1.  หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.
  2.  สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  3.  กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
  4.  เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ
  5.  เอกชน
  6.  ประชาชนทั่วไป
6. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล หรือ อปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)
  1.  โทรทัศน์
  2.  วิทยุ
  3.  หนังสือพิมพ์
  4.  อินเทอร์เน็ต
  5.  สื่อสิ่งพิมพ์
  6.  จดหมายข่าว
  7.  หอกระจายข่าว
  8.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่าน

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยเกือบ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ					
1.2 ความเหมาะสมของสถานที่					
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลา					
1.4 ความเหมาะสมของเวลาที่จัด					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถ สะดวก					
2.2 จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร					
3.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3.3 การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และ วิทยากร					
3.4 ความเหมาะสมของวิทยากร ใน ภาพรวม					
<b>4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 เอกสารในการอบรม					
3.2 โสตทัศนอุปกรณ์					
3.3 เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัด กิจกรรม					
3.4 อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)**

**ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 20 ปี
  2.  21 – 30 ปี
  3.  31 – 40 ปี
  4.  41-50 ปี
  5.  51 – 60 ปี
  6.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
  1.  ประถมศึกษา
  2.  มัธยมศึกษาตอนต้น
  3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย
  4.  อาชีวศึกษา (ปวช.)
  5.  อนุปริญญา / ปวส.
  6.  ปริญญาตรี
  7.  สูงกว่าปริญญาตรี
  8.  ไม่ได้เรียน
  9.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
4. อาชีพ
  1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
  2.  ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
  3.  ลูกจ้าง / พนักงาน
  4.  เกษตรกรรม
  5.  รับจ้าง / กรรมกร
  6.  นักเรียน / นักศึกษา
  7.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
5. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน
  1.  หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.
  2.  สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  3.  กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
  4.  เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ
  5.  เอกชน
  6.  ประชนทั่วไป
6. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล หรือ อบต. (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)
  1.  โทรทัศน์
  2.  วิทยุ
  3.  หนังสือพิมพ์
  4.  อินเทอร์เน็ต
  5.  สื่อสิ่งพิมพ์
  6.  จดหมายข่าว
  7.  หอกระจายข่าว
  8.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่าน

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยเกือบ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ					
1.2 ความเหมาะสมของสถานที่					
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลา					
1.4 ความเหมาะสมของเวลาที่จัด					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถ สะดวก					
2.2 จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร					
3.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3.3 การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และ วิทยากร					
3.4 ความเหมาะสมของวิทยากร ใน ภาพรวม					
<b>4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เอกสารในการอบรม					
4.2 โสตทัศนอุปกรณ์					
4.3 เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัด กิจกรรม					
4.4 อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)**

**ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 20 ปี
  2.  21 – 30 ปี
  3.  31 – 40 ปี
  4.  41-50 ปี
  5.  51 – 60 ปี
  6.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
  1.  ประถมศึกษา
  2.  มัธยมศึกษาตอนต้น
  3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย
  4.  อาชีวศึกษา (ปวช.)
  5.  อนุปริญญา / ปวส.
  6.  ปริญญาตรี
  7.  สูงกว่าปริญญาตรี
  8.  ไม่ได้เรียน
  9.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
4. อาชีพ
  1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
  2.  ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
  3.  ลูกจ้าง / พนักงาน
  4.  เกษตรกรรม
  5.  รับจ้าง / กรรมกร
  6.  นักเรียน / นักศึกษา
  7.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
5. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน
  1.  หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.
  2.  สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  3.  กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
  4.  เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ
  5.  เอกชน
  6.  ประชนทั่วไป
6. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล หรือ อบต. (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)
  1.  โทรทัศน์
  2.  วิทยุ
  3.  หนังสือพิมพ์
  4.  อินเทอร์เน็ต
  5.  สื่อสิ่งพิมพ์
  6.  จดหมายข่าว
  7.  หอกระจายข่าว
  8.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)



## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่าน

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยเกือบ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ					
1.2 ความเหมาะสมของสถานที่					
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลา					
1.4 ความเหมาะสมของเวลาที่จัด					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถ สะดวก					
2.2 จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร					
3.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3.3 การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และ วิทยากร					
3.4 ความเหมาะสมของวิทยากร ใน ภาพรวม					
<b>4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เอกสารในการอบรม					
4.2 โสตทัศนอุปกรณ์					
4.3 เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัด กิจกรรม					
4.4 อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)**

**ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 20 ปี
  2.  21 – 30 ปี
  3.  31 – 40 ปี
  4.  41-50 ปี
  5.  51 – 60 ปี
  6.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
  1.  ประถมศึกษา
  2.  มัธยมศึกษาตอนต้น
  3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย
  4.  อาชีวศึกษา (ปวช.)
  5.  อนุปริญญา / ปวส.
  6.  ปริญญาตรี
  7.  สูงกว่าปริญญาตรี
  8.  ไม่ได้เรียน
  9.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
4. อาชีพ
  1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
  2.  ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
  3.  ลูกจ้าง / พนักงาน
  4.  เกษตรกรรม
  5.  รับจ้าง / กรรมกร
  6.  นักเรียน / นักศึกษา
  7.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
5. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน
  1.  หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.
  2.  สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  3.  กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกร
  4.  เจ้าหน้าที่สังกัดในหน่วยงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ
  5.  เอกชน
  6.  ประชาชนทั่วไป
6. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล หรือ อบต. (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)
  1.  โทรทัศน์
  2.  วิทยุ
  3.  หนังสือพิมพ์
  4.  อินเทอร์เน็ต
  5.  สื่อสิ่งพิมพ์
  6.  จดหมายข่าว
  7.  หอกระจายข่าว
  8.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่าน

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยเกือบ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ					
1.2 ความเหมาะสมของสถานที่					
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลา					
1.4 ความเหมาะสมของเวลาที่จัด					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถ สะดวก					
2.2 จำนวนของช่องทางในการติดต่อ (โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ สำนักงาน อบต.)					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร					
3.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3.3 การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่และ วิทยากร					
3.4 ความเหมาะสมของวิทยากร ใน ภาพรวม					
<b>4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เอกสารในการอบรม					
4.2 โสตทัศนอุปกรณ์					
4.3 เจ้าหน้าที่ในสนับสนุนการจัด กิจกรรม					
4.4 อาหาร,เครื่องดื่มและสถานที่					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ข

## ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูล









ภาคผนวก ค

### คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีทั้งหมด 2 คน ดังนี้

1. นายภาคิน มณีโชติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประวัติการศึกษา

การศึกษาระดับปริญญาตรี

วศ.บ. (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยศรีปทุม

การศึกษาระดับปริญญาโท

วท.ม. (พลังงานทดแทน) มหาวิทยาลัยนเรศวร

การศึกษาระดับปริญญาเอก

ปรด.(การจัดการพลังงานและสมาร์ตกริดเทคโนโลยี(กำลังศึกษา)

ผลงานวิจัยที่ทำมาแล้ว

1 นางเรณู พุ่มพันธ์,ภาคิน มณีโชติ ,นิวัติ คลังสีดาและทีมงาน (2564).เทคนิค FIR ในการอบแห้งแมคคาเดเมียลู่สอดออยมุเซอ.ผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมประจำพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 1 วันที่ 18 กันยายน 2564 .ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2 นิวัติ คลังสีดา,สันหพร กาเรียน,จุฑาทิพย์ ชมภูมี และภาคิน มณีโชติ(2564). วิจัยโมเดลสวนผักปันรักในยุคโควิด .จังหวัดกำแพงเพชร.การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14.วันที่ 10-12 พฤศจิกายน 2564 .ณ วิทยาลัยพลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

3 ภาคิน มณีโชติ,เพชรวิสุทธิ์ ยาทระภาค, อติศร เนื้อไม้และเทพ เกื้อทวีกุล(2564). การสร้างเครื่องแจ้งเตือนแบตเตอรี่รถยนต์อัตโนมัติผ่านสมาร์โฟน .จังหวัดกำแพงเพชร.การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14.วันที่ 10-12 พฤศจิกายน 2564 .ณ วิทยาลัยพลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

4 ภาคิน มณีโชติ,จันทร์นภา เกษหอม,พีรพล แม้นประสิทธิ์,อัษฎางค์ บุญศรีและนิวัติ คลังสีดา. (2564). การพัฒนาระบบก๊าซชีวภาพแบบถัง 200 ลิตรร่วมกับ LPG สำหรับชุมชนบ้านโคกหม้อ จังหวัดกำแพงเพชร.การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14.วันที่ 10-12 พฤศจิกายน 2564 .ณ วิทยาลัยพลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

5 ภาคิณ มณีโชติ , วัชระ วงศ์ปัญญา และบุญวัฒน์ วิจารณ์ผล. (2563) การพัฒนาสมาร์ตมิเตอร์สำหรับการใช้ในการจัดการพลังงานไฟฟ้า ในศูนย์พลังงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2563

6 ภาคิณ มณีโชติ , วัชระ วงศ์ปัญญา และบุญวัฒน์ วิจารณ์ผล. (2561) การพัฒนาสมาร์ตมิเตอร์ตรวจวัดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสวนพลังงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่5 ฉบับที่2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561

7 ภาคิณ มณีโชติ (2559).การผลิตไบโอดีเซลแบบไม่แยกกลีเซอรินจากน้ำมันพืชเหลือทิ้ง. การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 9 The 9 thailand Renewable Energy for Community Conference (TREC-9)ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (ดอยสะเก็ด). ระยะเวลาทำ 1 ปี

8 Pakin Maneechot (2559). Development of Smart Meter for energy management system at an energy park, KamphaengPhetRajabhat University.ASEAN SMART GRID CONGRESS 2.November 8 – 10, 2016 Conference UniversitiTeknologi MARA ,Shah Alam, Malaysia. ระยะเวลาทำ 1 ปี

9 ภาคิณ มณีโชติ (2559).การพัฒนาการผลิตก๊าซชีวภาพเพื่อลดต้นทุนการใช้พลังงาน LPG ในชุมชน ต.หนองโสน อ.สมองาม จ.พิจิตร. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่6 “ศาสตร์แห่งวิทยาการจัดการเพื่อรับใช้สังคม 3 ทศวรรษแห่งการตามรอยแม่ของแผ่นดิน. วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระยะเวลาทำ 1 ปี

10 ภาคิณ มณีโชติ. (2559). การเปรียบเทียบผลการเกิดก๊าซชีวภาพจากผักตบชวาและต้นกระถินยักษ์. การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งที่ 1 “ ท้องถิ่นภิวัตน์ ”. วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2559 ระยะเวลาทำ 1 ปี

11 ภาคิณ มณีโชติ. (2559). การออกแบบและพัฒนาระบบรดน้ำสนามหญ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบตั้งเวลาปิดภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ครั้งที่ 1 “ ท้องถิ่นภิวัตน์ ”. วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2559 ระยะเวลาทำ 1 ปี

12 ภาคิณ มณีโชติ. (2558). การเปรียบเทียบผลการเกิดก๊าซชีวภาพจากมูลสัตว์กับเศษอาหาร. งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. วันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ.2558

13 PakinManeechot(2558).Power Management using Advance Metering Infrastructure in a renewableenergy park, KamphaengPhetRajabhat University.ASEAN SMART GRID CONGRESS 1.December 16 – 18, 2015Conference Hopping: Chiang Mai - Phayao - Chiang Rai, Thailand

14 ภาคิน มณีโชติ.(2558).การพัฒนาเครื่องดูดควันอัตโนมัติพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับร้านอาหารในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทยครั้งที่ 8 (TREC 8). วันที่ ๔ – ๖ พฤศจิกายน 2558. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

15 ภาคิน มณีโชติ. (2557). การเปรียบเทียบการใช้เชื้อเพลิงก๊าซแอลพีจีของตู้อบแห้งด้วยรังสีอินฟราเรดระยะไกลกับเตาอบแบบเดิม. การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล. ประจวบคีรีขันธ์. ระยะเวลาทำ 1 ปี

16 ภาคิน มณีโชติ. (2557). การศึกษาผลการเกิดก๊าซชีวภาพจากเศษอาหารของโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล. ประจวบคีรีขันธ์. ระยะเวลาทำ 1 ปี

## 2. นางสาวนิวัติ คลั่งสีดา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประวัติการศึกษา

การศึกษาระดับปริญญาตรี

วศ.ด. (วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พ.ศ. 2542

การศึกษาระดับปริญญาโท

วท.ม. (สารสนเทศ) มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2549

การศึกษาระดับปริญญาเอก

ปรด.(การจัดการพลังงานและสมรรถกฤตเทคโนโลยี(กำลังศึกษา)

ผลงานวิจัยที่ทำมาแล้ว

1 Battery bank management using IT system in a renewable energy learning center, KamphaengPhetRajabhat University. ASEAN Smart Grid CongressUniversity of Phayao,Thailand 2015

2 การศึกษาศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงกับพลังงานทดแทนในจังหวัดกำแพงเพชร, การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 5 “สหวิทยาการและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่เอเชีย –แปซิฟิก” มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2558

3 นางเรณู พุ่มพันธ์,ภาคิน มณีโชติ ,นิวัติ คลั่งสีดาและทีมงาน (2564).เทคนิค FIR ในการอบแห้งแมคคาเดเมียลงสตูดยูเอชเอ.ผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมประจำพื้นที่ภาคเหนือตอนบน1 วันที่ 18 กันยายน 2564 .ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4 นวัตกรรม คลังสินค้า, สัณหพร กาเรียน, จุฑาทิพย์ ชมภูมี และภาคิน มณีโชติ(2564). **วิจัยโมเดลสวนผักปันรักในยุคโควิด .จังหวัดกำแพงเพชร.**การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14.วันที่ 10-12 พฤศจิกายน 2564 .ณ วิทยาลัยพลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

5 ภาคิน มณีโชติ, จันทร์นภา เกษหอม, พีรพล แม้นประสิทธิ์, อัจฉางค์ บุญศรี และ นวัตกรรม คลังสินค้า. (2564). **การพัฒนาระบบก๊าซชีวภาพแบบถัง 200 ลิตรร่วมกับ LPG สำหรับชุมชนบ้านโคกหม้อ จังหวัดกำแพงเพชร.**การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการรูปแบบพลังงานทดแทนสู่ชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14.วันที่ 10-12 พฤศจิกายน 2564 .ณ วิทยาลัยพลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

6 นวัตกรรม คลังสินค้า, นายภาณุวัฒน์ รุ่งน้อย, นายปริญญา มาวัน (2561). **การพัฒนาโรงอบมะนาวดองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรยั่งยืนปางมะค่า จ.กำแพงเพชร.**ระยะเวลาทำ 3 ปี

7 นวัตกรรม คลังสินค้า, นายอัจฉิวงค์ บุญศรี, นายอัจฉิวงค์ ชันชาลี, นายนัมพล มาลานนท์ (2561). **ระบบน้ำหมุนเวียนอัตโนมัติสำหรับผักไฮโดรโปนิิกส์แบบประหยัดพลังงาน ณ ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง บ้านโคกหม้อ ต.ท่าขุนราม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร.** ระยะเวลาทำ 1 ปี

8 นวัตกรรม คลังสินค้า, นายยุทธพงษ์ กำแพงเมืองทอง, นายอัจฉิวงค์ บุญศรี, นายศราวุฒิ หน่อปรีดา (2560). **การพัฒนาถ่านอัดแท่งจากเหง้ามันสำปะหลัง สำหรับเกษตรกรบ้านทุ่งสวน ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร.** ระยะเวลาทำ 1 ปี