รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู
อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ประจำปี พ.ศ. 2565

กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.43 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 87.14

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85)) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ =4.88) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ =4.84)ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ =4.83) ระดับคะแนน 10

สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทสรุปผู้บริหาร	ข
1	**บทนำ**	1
	ความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตการประเมิน	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	ประโยชน์ของการวิจัย	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	11
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู	13
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
	กรอบแนวคิดการวิจัย	33
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	34
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	34
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	การวิเคราะห์ข้อมูล	35
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	38
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
	ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	56
5	**สรุปผล และข้อเสนอแนะ**	57
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	58

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
	อภิปรายผล	58
	ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม		60
ภาคผนวก		63
	ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	64
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ	66

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู แบ่งการปกครองออกเป็น 20 หมู่บ้าน.....	14
2.2	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	17
2.3	ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	18
2.4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน.....	19
2.5	โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.).....	19
2.6	การเกษตร.....	23
2.7	การปศุสัตว์.....	24
2.8	ตารางแสดงจำแนกตามประเภทอาชีพ.....	26
2.9	วัด/สำนักสงฆ์จำนวน 19 แห่ง.....	26
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร.....	39
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ภาพรวม	41
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	42
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	42
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ภาพรวม	45
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	45
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	46
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านช่องทางการให้บริการ.....	47
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ภาพรวม	48
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	49
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ.....	50
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	50
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	51

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ภาพรวม	52
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..	53
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	53
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก...	54
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู.....	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 แสดงลำดับความตองการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์..... 8

2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)..... 33

บทที่ 1
บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentalizaton) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุดครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" หรือเรียกย่อๆว่า "อบต." (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หมวดที่ 2การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกลของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ” ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ,องค์การบริหารส่วนตำบล , เทศบาล,กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีภารกิจและงบประมาณและบุคคลกรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ตำบลวังชะพลูตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือของตัวอำเภอขาณุวรลักษบุรี อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 21 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 85 กิโลเมตร ห่างจากแหล่งเศรษฐกิจ ประมาณ 17 กิโลเมตรมีเนื้อที่ ประมาณ 160,081 ไร่ หรือประมาณ (234.63 ตารางกิโลเมตร) แบ่งการปกครองออกเป็น 20 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 4,862 ครัวเรือน มีประชากรชาย 6,707 คน มีประชากรหญิง 6,768 คน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ ได้แก่ 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนกเป็น 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ จำนวน 100 คน 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 50 คน 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ จำนวน 100 คน และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 3 – 7 กันยายน 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอดังนี้

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

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

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

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory)

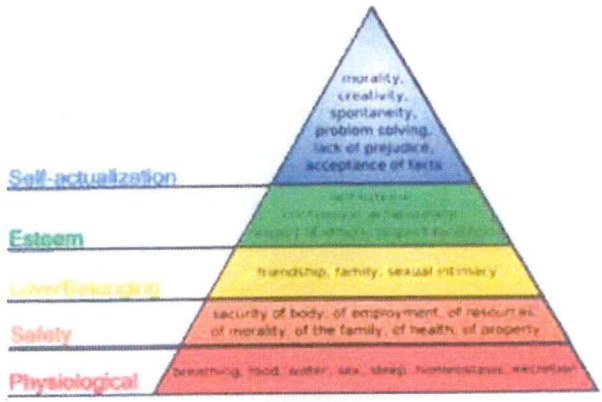
(Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปรีดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow,Abraham,1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อ

พฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนอบตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความตองการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

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

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

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

การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

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

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

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตจัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

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

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทาให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลาดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจากัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ(สุรเชษฐ ปีตะวาสนา.2544 : 26-27)
ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสิน ใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอานวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอานวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

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

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคา เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจาเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respecful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดารงชีวิตประจาวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบ

พร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ ๗ ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คาปรึกษาแนะนาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสาหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6.ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7.การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลวังชะพลูเป็นหนึ่งใน 11 ตำบลของ อำเภอขาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร โดยตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอขาณุวรลักษบุรี อยู่ห่างจากตัวอำเภอขาณุวรลักษบุรี ระยะทางประมาณ 21 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดกำแพงเพชร ระยะทางประมาณ 85 กิโลเมตร โดยมี

ทิศเหนือ จรดตำบลโค้งไผ่

ทิศใต้ จรดตำบลบ่อถ้ำ และตำบลปางมะค่า

ทิศตะวันออก จรดตำบลดอนแตง และตำบลสลกบาตร

ทิศตะวันตก จรดตำบลวังหามแห

มีเนื้อที่ ประมาณ 160,018 ไร่ หรือประมาณ (234.63 ตารางกิโลเมตร) **ลักษณะภูมิประเทศ**

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลวังชะพลู มีลักษณะเป็นเนินเขาเตี้ยสลับกับพื้นที่ราบจากทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก อาชีพส่วนใหญ่ของประชากร ทำไร่มันสำปะหลัง และไร่ข้าวโพด การทำนาเป็นส่วนน้อย

1.2 ลักษณะภูมิอากาศแบ่งเป็น 3 ฤดูดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

1.3 ลักษณะของดิน

พื้นที่ประมาณร้อยละ 70 ประกอบไปด้วยดินร่วนปนทรายทำให้เหมาะแก่การทำการเกษตร โดยเฉพาะการปลูกพืช นอกนั้นเหมาะแก่การปลูกป่าเศรษฐกิจ และเลี้ยงสัตว์ ส่วนพื้นที่อีกประมาณร้อยละ 30 ประกอบไปด้วยหินลูกรังเหมาะแก่การนำไปก่อสร้างถนนลงลูกรัง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตารางที่ 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู แบ่งการปกครองออกเป็น 20 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.
1	บ้านนาเหนือ	นางเดือนฉาย ไพรสิงห์	1.นางศิริรัตน์ พุทธิมา 2.นานธงชัย ไพรสิงห์	1.นางสาวรจนา ประยูร
2	บ้านห้วยแก้วสามัคคี	นายไพศาล สุขุม	1.นายวดล หมวดทองอ่อน 2.นายพิชัย ยอดวิโรจน์	1. นายไพฑูลย์ ปัจฉิมมะ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.
3	บ้านช่องลม	นายชุมพล มีเจริญ	1.นางสมศรี เกตุพิจิตร 2.นายวันชัย บัวพรม	1. นายประสิทธิ์ ไพราราชธรรม
4	บ้านหนองกระทุ่ม	นายบุญเกื้อ อินทัพ	1.นายสวั่น เกษกิจ 2.นางฉวีวรรณ ปรางมาศ	1. นายสมพงษ์ นาคแกมแก้ว
5	บ้านวังน้ำซึม	นายสุพี แพไธสงค์	1.นายวินิจ ดีศรี 2.นายอนุวัตร อินทศร	1.นายเจริญ โตเกิด
6	บ้านไร่ดอนแตง	นายพิเชษ หงษ์ไกร	1.นายจันทร์ แก้วสะแสน 2. นายลูกอินทร์ อ้นโต	1.นายสมยศ แท่งทอง
7	บ้านวังตาช่วย	นายอำพร ไผ่งาม	1.นายปรีชา พรมถา 2.นายชรินทร์ นาคดี	1.นางสาวดารัตน์ ธิชากรณ์
8	บ้านชายงาม	นายเชาว์ แถมพร	1.นางดวงสุดา จันทร์ทนดำ 2.นายพุฒ แก้วไพจิตร 3. นายชิดณรงค์ เส็งฉนวน	1.นางฉวีวรรณ สวัสดิ์พงษ์
9	บ้านโป่งดู่	นายสมชาย ต่ายตลับ	1.นายแสวง จินดา 2.นายสมชาย กล่ำทอง 3.นายสัมฤทธิ์ โตเกิด	1.นายสมัย แสงใส
10	บ้านหนองปลิง	นายสุภาพ จัดเกตุกรณ์	1.นางเดือนฉาย วงค์ราชบุตร 2.นายสนา ราโช	1.นายอัฐพล แก้วมนตรี
11	บ้านวังน้ำวน	นายดิเรก มีทอง	1.นายชิต แจงยอม	1.นายนเรศ เศรษฐพงษ์
12	บ้านใหม่ทรัพย์เจริญ	นายคมสันต์ ผึ้งไทยสงค์	1.นายกิตติศักดิ์ ดวงอ่อน 2.นายสุทิน ปัจฉิมมะ	1.นายสำลี เกตุสิงห์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.
13	บ้านสันเนินดินแดง	นายคมสันต์ พันวงค์	1.นางสุนิสา โพธิ์เลี้ยง	1.นางมาลัย บัวคลี่
			2.นางสุพรรษา เชื้อจีน	
14	บ้านหนองชุมแสง	นางชบา เพ็งแก้ว	1.นางธัญญาลักษณ์ กล่ำภู่	1.นายสมชาย เสือกล้า
			2.นายสุเทพ ยุติธรรม	
15	บ้านหนองนา	นายธงชาติ นิ่มสำอางค์	1.นายประสิทธิ์ ทรงศรี	1.นางสวรรค์ พรรณสิทธิ์
			2.นายบุญหลาย หินกอก	
16	บ้านตะแบกงาม	นายสุชาติ ออมสิน	1.นายชาตรี ทาบึงกาฬ	1.นายวัชรพล ออมสิน
			2.นายอัษฎาวุธ บัวสร้อย	
17	บ้านแสงธรรม	นางละมัย มงคลไทร	1.นายคำจันทร์ อุเคน	1.นายแก้วประภา เมืองสองชั้น
			2.นางสาวสุนิสา สนสุพรรรณ	
18	บ้านเนินสำราญ	นางสาวนันธิดา เทียนชัย	1.นายจรูญ เอี่ยมวิจารณ์	1.นายบุญชอบ นิลสนธิ
			2.นางสีนวล เชี่ยวเขตวิทย์	
19	บ้านสองหนอง	นายอรรถพล วัฒนะรุ่ง	1.นายไพศาล คล้ายบัว	1.นายจำนงค์ อินทร์เดช
			2.นางรุ่งทิพย์ นาคบุตร	
20	บ้านเนินมะปราง	นายวิเชียร พาลี	1.นายบรรจบ ชาญวิกาล	1.นายวีระ บุญน้อย
			2.นางบุตรสะรา เรืองสังข์	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอขาณุวรลักษบุรี ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

2.1 การเลือกตั้ง

การเลือกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู รายละเอียดดังนี้

- แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็นเขต จำนวน 20 เขตการเลือกตั้ง
- ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 10,794 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอขาณุวรลักษบุรี ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตารางแสดงจำนวนครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู พ.ศ. 2564

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	จำนวนครัวเรือน	หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านนาเหนือ	389	428	288	**11**	บ้านวังน้ำวน	229	234	201
2	บ้านห้วยแก้ว	483	447	369	**12**	บ้านใหม่ทรัพย์เจริญ	275	265	201
3	บ้านช่องลม	379	366	231	**13**	บ้านสันเนินดินแดง	190	208	142
4	บ้านหนองกระทุ่ม	406	435	323	**14**	บ้านหนองชุมแสง	401	409	277
5	บ้านวังน้ำซึม	282	292	209	**15**	บ้านหนองนา	243	280	166
6	บ้านไร่ดอนแตง	450	506	390	**16**	บ้านตะแบกงาม	224	241	189
7	บ้านวังตาช่วย	586	562	415	**17**	บ้านแสงธรรม	400	381	227
8	บ้านชายงาม	187	183	181	**18**	บ้านเนินสำราญ	439	432	311
9	บ้านโป่งดู่	442	417	273	**19**	บ้านสองหนอง	263	285	192
10	บ้านหนองปลิง	170	148	114	**20**	บ้านเนินมะปราง	269	249	163
รวม							**6,707**	**6,768**	**4,862**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอขาณุวรลักษบุรี ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู (ปี พ.ศ. 2564)			
ช่วงอายุ	**ชาย**	**หญิง**	**รวม**
อายุ 0 - 14 ปี	1,160	968	2,128
อายุ 15 - 30 ปี	1,494	1,415	2,909
อายุ 31 - 45 ปี	1,510	1,494	3,004
อายุ 46 - 60 ปี	1,513	1,537	3,050
อายุ 61 ปีขึ้นไป	1,030	1,354	2,384
รวม	**6,707**	**6,768**	**13,475**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอขาณุวรลักษบุรี ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.วังชะพลู ตั้งอยู่ที่ 6 ตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และมีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 7 แห่ง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน

ที่	ช่วงอายุ	จำนวนนักเรียน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2563		
		ชาย	หญิง	รวม
1	ต่ำกว่า 3 ปี	12	9	21
2	ช่วงอายุ 3 ปี ขึ้นไป	12	4	16
รวม		**24**	**13**	**37**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2564

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.วังชะพลู

- มีครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 5 คน
- มีผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน

รวม จำนวน 6 คน

ตารางที่ 2.5 โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน									
	อนุบาล			ประถมศึกษา						รวม
	อนุบาล 1	อนุบาล 2	อนุบาล 3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	
1. โรงเรียนบ้านไร่ดอนแตง	-	14	10	15	14	15	18	14	17	**117**
2. โรงเรียนบ้านวังน้ำซึม	7	8	6	16	9	21	14	8	8	**97**
3. โรงเรียนบ้านวังตาช่วย	14	10	12	18	20	20	21	21	17	**153**
4. โรงเรียนบ้านโป่งดู่ประชาอุทิศ	13	13	17	22	28	18	28	17	20	**176**
5.โรงเรียนบ้านห้วยแก้วสามัคคีธรรม	-	5	1	7	7	5	9	5	8	**47**
6.โรงเรียนบ้านช่องลม	-	7	7	4	7	8	6	6	8	**53**
7.โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง	1	9	8	7	7	5	18	12	12	**79**
รวมทั้งสิ้น	**35**	**66**	**61**	**89**	**92**	**92**	**114**	**83**	**90**	**722**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ข้อมูล ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2564

4.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู มีการให้บริการด้านสาธารณสุข รายละเอียดดังนี้

1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่ง สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

1.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังชะพลู โดยมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 13 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.2,ม.3,ม.4,ม.5,ม.7,ม.9,ม.10,ม.11,ม.12, 15, 17,ม.18 และ ม. 19

- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน จำนวน 7 คน

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองชุมแสง โดยมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.8,ม.14และ ม.20

- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน จำนวน 3 คน

3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนแตง โดยมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.6 และ ม.16

- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน จำนวน 8 คน

4) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อถ้ำ โดยมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบจำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.1 และ ม.13

- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน จำนวน 6 คน

2. คลินิกเอกชนภายในเขตตำบลวังชะพลู จำนวน 4 แห่ง

3. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 20 หมู่บ้าน จำนวน 185 คน

4. ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ – กู้ภัย) ไม่มี

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักปลัด อบต. ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2564

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในพื้นที่ เบื้องต้นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนใหญ่ครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรงแต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดภายในเขตตำบลวังชะพลู จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรชาณุวรลักษบุรีได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีผู้ที่ติดยาเสพติดเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้ายาเสพติด เนื่องจากได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำหมู่บ้าน ประชาชน และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแส

การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

(1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

(3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

(4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป

(5) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

(6) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

(7) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู มีจำนวนผู้ที่ได้รับสิทธิสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รายละเอียดดังนี้

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	2,412	ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยผู้พิการ	จำนวน	468	ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	14	ราย

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน สำนักปลัด อบต. ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2564

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลวังชะพลูมีเส้นทางที่สามารถเข้ามาสู่ตัวตำบลได้ 2 เส้นทางหลัก ดังนี้

เส้นทางที่ 1 ถนนพหลโยธิน ถึงโคกเลาะ 12 กิโลเมตร เลี้ยวซ้ายเส้นทางกรมทางหลวงชนบทกำแพงเพชร หมายเลข 1029 บ้านโคกเลาะผ่านตำบลดอนแตง มาถึงบ้านไร่ดอนแตง หมู่ที่ 6

เส้นทางที่ 2 จากสี่แยกไฟแดงสลกบาตร ตรงมาถนนหมายเลข 1112 ประมาณ 5 กิโลเมตร ถึงสามแยกบ่อถ้ำ เลี้ยวขวาตามทางลาดยางมาอีก 2 กิโลเมตร ถึงบ้านนาเหนือ หมู่ที่ 1

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู มีถนนที่ขึ้นทะเบียนทางหลวงชนบท จำนวน 32 สายทาง

ถนนภายในตำบลวังชะพลู โดยแยกตามประเภทรายละเอียดดังนี้

1) ถนนลาดยาง	จำนวน	10	เส้นทาง
2) ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	36	เส้นทาง
3) ถนนลูกรัง	จำนวน	41	เส้นทาง
รวมทั้งสิ้น	**จำนวน**	**48**	**เส้นทาง**

5.2 การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีการให้บริการด้านไฟฟ้า รายละเอียดดังนี้

- ครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2,811 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมด
- หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ไฟฟ้าโซล่าเซลล์(ไฟฟ้าถนน) จำนวน 60 จุด ครอบคลุมทั้งหมด 10 หมู่บ้าน

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก กองช่าง อบต.วังชะพลู ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2564

5.3 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีการให้บริการเกี่ยวกับการประปาครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด โดยมีประปาหมู่บ้าน จำนวน 31 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

ภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีการให้บริการด้านโทรศัพท์ ดังนี้

- การให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT และ บริษัท 3BB
- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดโดยผู้ให้บริการ ได้แก่ AIS, DTAC และ TRUE
- ไม่มีการบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู มีการให้บริการด้านไปรษณีย์หรือการขนส่ง ดังนี้

- ไปรษณีย์ จำนวน - แห่ง

- ไปรษณีย์เอกชนที่ได้รับอนุญาต	จำนวน	1	แห่ง
- สถานีวิทยุ/หอกระจายข่าว	จำนวน	20	แห่ง
- จุดให้บริการระบบอินเตอร์เน็ต	จำนวน	21	แห่ง
- ผู้ให้บริการขนส่งเอกชน	จำนวน	-	แห่ง

5.6 การขนส่งมวลชน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ไม่มีการให้บริการขนส่งมวลชนภายในเขตพื้นที่

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ประชากรภายในเขตตำบลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยคิดเป็นร้อยละ 65.54 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด โดยมีกิจกรรมการเกษตรที่สำคัญรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.6 การเกษตร

ลำดับที่	ประเภทการเกษตร	จำนวนครัวเรือน	พื้นที่ปลูก (ไร่)	พื้นที่เก็บเกี่ยว (ไร่)	คิดเป็นร้อยละ
1	มันสำปะหลัง	2,186	54,257	54,118	68.89
2	ปลูกข้าว	743	14,382	14,373	23.31
3	อ้อย	126	2,130	2,130	3.95
4	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	98	1,504	1,504	3.07
5	ปาล์มน้ำมัน	31	575	575	0.97
6	ยางพารา	3	60	60	0.09
รวม		**3,187**	**72,908**	**72,760**	**100.00**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอชาณุวรลักษบุรี ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2564

6.2 การประมง

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูไม่มีการประมง เป็นเพียงการจับปลาตามธรรมชาติ เพื่อบริโภคภายในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริมจำนวน 1,214 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยแยกตามประเภทปศุสัตว์รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.7 การปศุสัตว์

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนผู้ประกอบ (คน)	จำนวน (ตัว)
1	ไก่	1,006	158,209
2	เป็ด	111	30,552
3	สุกร	62	2,034
4	โคเนื้อ	16	227
5	ห่าน	13	57
6	กระบือ	5	37
7	สัตว์ปีก(อื่นๆ)	1	10
รวม		**1,214**	**191,126**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์อำเภอขาณุวรลักษบุรี ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2564

6.4 การบริการ

การให้บริการภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู รายละเอียดดังนี้

1) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.1) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภทปั๊มหัวจ่าย การเก็บรักษาปริมาณน้ำมันขนาด 4,500 ลิตร จำนวน 1 แห่ง

1.2) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภทปั๊มหัวจ่าย การเก็บรักษาปริมาณน้ำมันขนาด 9,000 ลิตร จำนวน 4 แห่ง

1.3) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภทปั๊มหัวจ่าย การเก็บรักษาปริมาณน้ำมันขนาด 20,000 ลิตร จำนวน 1แห่ง

1.4) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ชนิดงอ ประเภทมือหมุนหลอดแก้ว การเก็บรักษาปริมาณน้ำมันขนาด 227 ลิตร จำนวน 71แห่ง

2) คลินิกรักษาพยาบาล จำนวน 4 แห่ง

3) อู่ซ่อมรถยนต์ จำนวน 8 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวภายในเขตพื้นที่

6.6 อุตสาหกรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมภายในเขตพื้นที่

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	77	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	153	แห่ง	ร้านอาหาร	18	แห่ง
โรงเลี้ยงสัตว์	15	แห่ง	ร้านเสริมสวย	3	แห่ง
ซุปเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	8	แห่ง
คลินิกรักษาพยาบาล	4	แห่ง	โรงมันสำปะหลัง	6	แห่ง

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูพบว่าประชากรที่มีช่วงอายุระหว่าง ๑๕ – ๖๐ ปี อยู่ในช่วงวัยแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 66.51 ของจำนวนแรงงานทั้งหมดของตำบลวังชะพลู เมื่อเทียบกับอัตราส่วนแรงงานของจังหวัดกำแพงเพชรแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.65ของจำนวนแรงงานทั้งหมดของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงกว่า แรงงานที่สำคัญส่วนใหญ่เป็นแรงงานด้านการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 55.26 ของจำนวนแรงงาน รองลงมาเป็นแรงงานประเภทรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.74 ของจำนวนแรงงาน

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงจำแนกตามประเภทอาชีพ

ลำดับที่	ประเภทอาชีพ	จำนวนประชากร	คิดเป็นร้อยละ
1	กำลังศึกษา	1,515	19.85
2	ไม่มีอาชีพ	193	2.53
3	เกษตร -ทำนา	532	6.97
4	เกษตร -ทำไร่	3,666	48.03
5	เกษตร -ทำสวน	14	0.18
6	เกษตร -ประมง	5	0.07

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

ลำดับที่	ประเภทอาชีพ	จำนวนประชากร	คิดเป็นร้อยละ
7	เกษตร -ปศุสัตว์	1	0.01
8	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	78	1.02
9	พนักงานบริษัท	51	0.67
10	รับจ้างทั่วไป	1,049	13.74
11	ค้าขาย	207	2.71
12	ธุรกิจส่วนตัว	28	0.37
13	อาชีพอื่นๆ	294	3.85
รวม		**7,633**	**100.00**

หมายเหตุ : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ปี 2562 จากพัฒนาชุมชนอำเภอขาณุวรลักษบุรี ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2564

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ประชาชนในส่วนมากจะนับถือศาสนาพุทธ โดยมี

ตารางที่ 2.9 วัด/สำนักสงฆ์จำนวน 19 แห่ง

ที่	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์/มัสยิด	สถานที่ตั้ง		จำนวนนักบวช	หมายเหตุ
1	วัดนาเหนือ	1	หมู่ที่ 1	5	
2	วัดห้วยแก้วสามัคคีธรรม	210	หมู่ที่ 2	3	
3	วัดช่องลม	153	หมู่ที่ 3	5	
4	วัดขนุนงาม	105	หมู่ที่ 4	4	
5	วัดหนองกระทุ่มใหม่	105/1	หมู่ที่ 4	11	
6	วัดหนองกระทุ่มเก่า	-	หมู่ที่ 4	1	
7	วัดวังน้ำซึม	15	หมู่ที่ 5	4	
8	วัดบ้านไร่ดอนแตง	1	หมู่ที่ 6	9	
9	วัดวังตาช่วย	188	หมู่ที่ 7	4	

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

ที่	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์/มัสยิด	สถานที่ตั้ง	จำนวนนักบวช	หมายเหตุ
10	วัดเทพสุวรรณจันทราราม	198 หมู่ที่ 8	3	
11	วัดโป่งดู่	5 หมู่ที่ 9	3	
12	วัดหนองปลิง	1 หมู่ที่ 10	2	
13	วัดวังน้ำวน	70 หมู่ที่ 11	6	
14	วัดสันเนินดินแดง	3 หมู่ที่ 13	3	
15	วัดหงษ์ษาราม	27 หมู่ที่ 14	3	
16	วัดหนองนายาง	46 หมู่ที่ 15	4	
17	วัดแสงธรรม	111 หมู่ที่ 17	4	
18	วัดเนินสำราญ	120 หมู่ที่ 18	5	
19	วัดเนินมะปราง	209 หมู่ที่ 20	7	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2564

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม และเดือนตุลาคม

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทอเสื่อจากต้นกก สานแหทอผ้าไหม

ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาลาวครั่ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก (OTOP)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูไม่มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก (OTOP)

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีน้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำผิวดิน (น้ำฝน) และน้ำใต้ดิน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา และบางหมู่บ้านน้ำผิวดิน และน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ ในเบื้องต้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูได้ให้การสนับสนุนรถบรรทุกน้ำไปส่งน้ำในหมู่บ้าน จำนวน 3 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 8 ,17 และ 20

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูมีแหล่งน้ำภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู รายละเอียด ดังนี้

-คลอง	จำนวน	3	แห่ง
-สระเก็บน้ำ	จำนวน	4	แห่ง
-บ่อน้ำบาดาล	จำนวน	23	แห่ง

8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่ ทำไร่ นา สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนแหล่งน้ำยังไม่เพียงพอใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลูต้องสนับสนุนรถน้ำในการบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้น และในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงามเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปี งบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูล ทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

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

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\overline{X} = 3.35$)

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

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

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

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

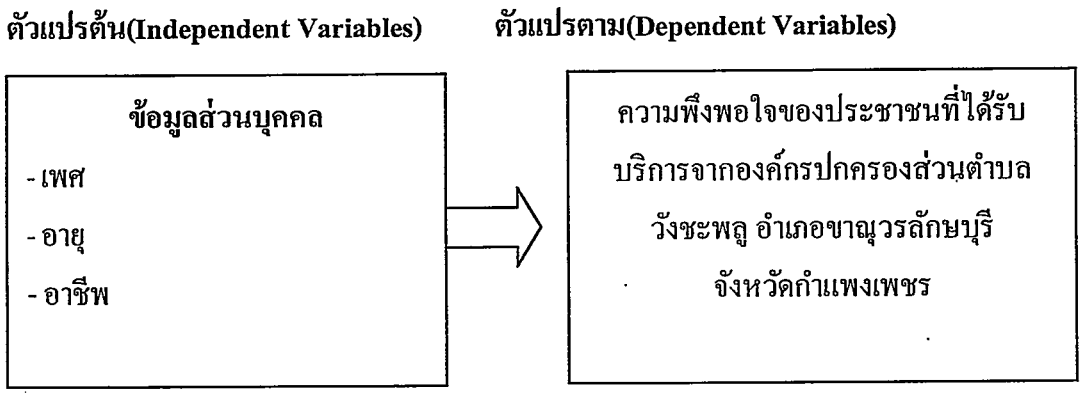
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม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

อรุณ ไชยนิตย์ (2563)ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.85), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.81)

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables) ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนกเป็น 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ จำนวน 100 คน 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 50 คน 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ จำนวน 100 คน และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ในโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 350 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)เป็นรายหัวข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ(Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย((Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2565 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชรจำนวน 350 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่

2.2 งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

2.3 งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ

2.4 งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ (N=100)		งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด (N=50)		งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนนและแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ (N=100)		งานบริการโครงการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	40	40.00	15	30.00	40	40.00	30	30.00	125	35.71
-หญิง	60	60.00	35	70.00	60	60.00	70	70.00	225	64.29
รวม	**100**	**100.00**	**50**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**350**	**100.00**
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	10	10.00	-	-	-	-	10	10.00	20	5.71
-31-40 ปี	20	20.00	5	10.00	10	10.00	10	10.00	45	12.86
-41-50 ปี	20	20.00	15	30.00	40	40.00	30	30.00	105	30.00
-51 ปีขึ้นไป	50	50.00	30	60.00	50	50.00	50	50.00	180	51.43
รวม	**100**	**100.00**	**50**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**350**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ (N=100)		งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด (N=50)		งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนนและแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ (N=100)		งานบริการโครงการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00	-	-	5	5.00	-	-	10	2.86
-เกษตรกร	85	85.00	45	90.00	85	85.00	90	90.00	305	87.14
-ค้าขาย	10	10.00	5	10.00	10	100.00	10	10.00	35	10.00
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**100**	**100.00**	**50**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.43 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 87.14

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.67	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.58	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.49**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1.การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.89	0.72	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.87	0.94	97.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.67**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ =4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.51**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.92	0.69	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.91	0.89	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.58**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ =4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่พอเพียงมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.86	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.63**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ =4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ เป็นไปอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.2 งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ =4.82)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.64	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.56**	**97.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.82**	**0.59**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40($\overline{X}$ =4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.92	0.59	98.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.67	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.53**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

2.3 งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.47**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ =4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ =4.83)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ	4.81	0.57	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.83**	**0.53**	**96.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ =4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.63	97.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.65	97.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.57**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.90	0.61	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.58**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนนและแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.54**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความช่วยเหลือด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.4 งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.83**	**0.42**	**96.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ =4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ =4.86)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\overline{X}$ =4.70)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.91**	**0.48**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ =4.91) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า วิความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบ งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.53	98.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.64	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.54	98.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.49**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค	4.84	0.53	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.47**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80($\overline{X}$ = 4.84)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.55**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ =4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

รายการ	ด้านกระบวนการฯ	ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	ด้านสถานที่ฯ	ด้านช่องทางการให้บริการ	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1.งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.87	4.86	4.89	4.86	**4.88**	**97.60**	มากที่สุด
2.งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	4.85	4.88	4.82	4.85	**4.85**	**97.00**	มากที่สุด
3.งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ	4.83	4.86	4.85	4.84	**4.84**	**96.80**	มากที่สุด
4.งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค	4.70	4.89	4.86	4.86	**4.83**	**96.60**	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.81**	**4.88**	**4.85**	**4.85**	**4.85**	**97.00**	**มากที่สุด**
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	**96.20**	**97.60**	**97.00**	**97.00**	**97.20**	**97.00**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนตำบลวังชะพลู นั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่

- บริการดี ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ

- อยากให้ทำถนนคอนกรีตให้ครบทุกเส้นทาง

4. งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

- อยากให้ แจกถังเก็บน้ำไว้ใช้ฤดูแล้ง

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ 2)โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด 3)โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ และ 4)โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.00

2.งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.00

3.งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

4.งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อย 80.00

5.งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.43 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 87.14

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ =4.88) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำ โดยใช้เครื่องจักรกลฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ =4.84)ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ =4.83) ระดับคะแนน 10

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ =4.85) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสันบุญแซม (2557)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพออยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดี จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการนำข้อเสนอแนะบางประเด็นไปปรับเพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น

2.องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินผลกระทบ ความต้องการและจำเป็น หรือความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

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

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพารัฐ.

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

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

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

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร,** http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

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

วศิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,** http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

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

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** รายงานวิจัย.

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

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

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

อรุณ ไชยนิตย์. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.**มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. รายงานวิจัย.

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.

Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition,** (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control.** 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

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

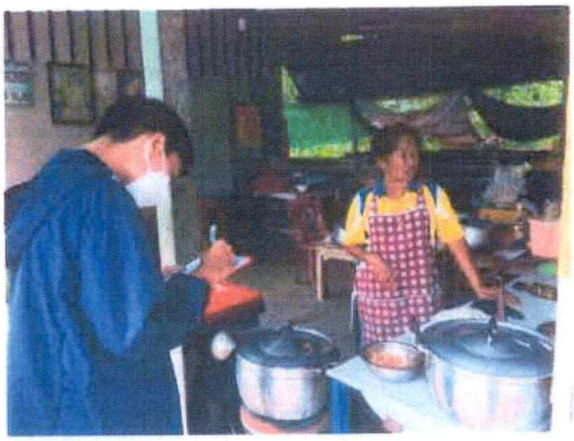
Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
   4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ 6.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่					
2. ระยะเวลาในการโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
   4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ 6.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีความเหมาะสม					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการบริการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน โครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
   4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ 6.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการให้ความช่วยเหลือ ด้านถนน และแหล่งน้ำโดยใช้เครื่องจักรกลฯ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
   4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ 6.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการจัดโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การจัดโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการส่งน้ำอุปโภคบริโภค

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล