

กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2561 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กันยายน 2561

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ 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 60.86 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.31 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 95.14

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

2.งานบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

3.งานบริการ โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

4.งานบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตการประเมิน.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	45
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะ โครงการต่างๆ	68
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	71

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	77
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ผล การแบ่งเขตการปกครองตำบลหนองหลวง	16
2.2	แสดงจำนวนประชากรตำบลหนอง หลวง.....	18
2.3	จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ	18
2.4	ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน.....	22
2.5	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot).....	32
2.6	ผลการวิเคราะห์จุดแข็งของตำบลหนองหลวง.....	33
2.7	ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน.....	34
2.8	ผลการวิเคราะห์โอกาส.....	35
2.9	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อจำกัดของตำบลหนองหลวง.....	37
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร	49
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม	51
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	52
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	53
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม	56
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	56
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ประจำปี งบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ.....	57
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561ด้านช่องทางการให้บริการ.....	59
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม	60
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	60
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	61

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	62
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม	63
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ.....	64
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวงประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ.....	65
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	66
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	67
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	44

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางความเป็นมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สถาปนาและองค์กรบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์กรบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเขาได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ” ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด , องค์การบริหารส่วนตำบล , เทศบาล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีภารกิจและงบประมาณและบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ตั้งอยู่เลขที่ 119 บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ 7 ตำบลหนองหลวง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ตั้งอยู่เลขที่ 119 บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ 7 ตำบลหนองหลวง ห่างจากตัวจังหวัดกำแพงเพชร 45 กิโลเมตร ตามถนนสาย พิษณุโลก – กำแพงเพชร (ทางหลวงหมายเลข 1065) มีหมู่บ้านทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน 2,927 ครัวเรือน ประชากรรวมทั้งสิ้น 9,442 คน โดยแยกเป็นเพศชาย จำนวน 4,769 คน และเพศหญิง จำนวน 4,673 คน ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลหนองหลวง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประกาศเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับ**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร** และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนกเป็น 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 100 คน 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 50 คน 3) โครงการสำรวจภาษีและ

จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จำนวน 100 คน และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 1- 10 กันยายน 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเกาะพะลือ จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเกาะพะลือ จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเกาะพะลือ จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

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

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ

คำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความ พึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะส่งผลให้การวัดผลการใช้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

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

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

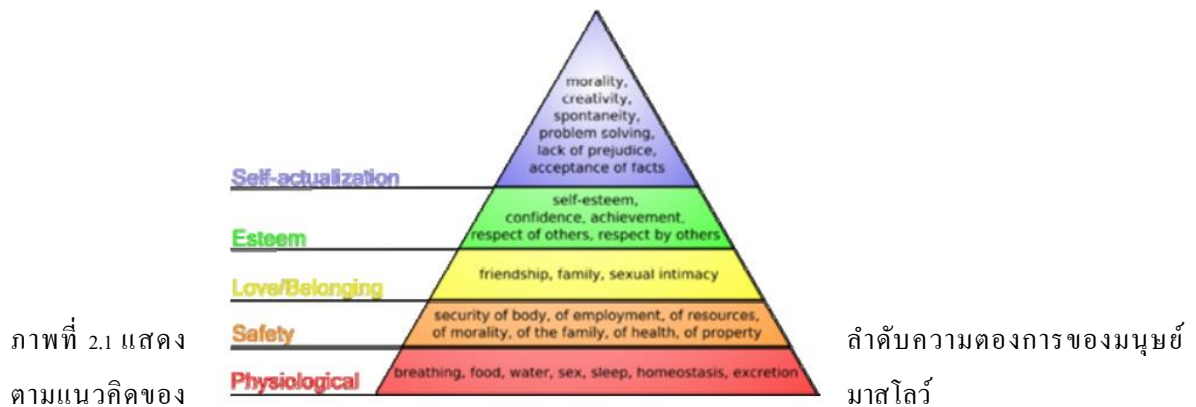
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากรดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



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

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสนี้สมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

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

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงานเป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจาก ความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

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

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่าง

สมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหาหือถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการค้นรณอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพ แวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

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

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

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

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

พรณี ชูติวัฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่ หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงคพัฒนกุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

1.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ตั้งอยู่เลขที่ 119 บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ 7 ตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ทางทิศตะวันตกของตัวอำเภอลานกระบือ ห่างจากอำเภอประมาณ 10.5 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดกำแพงเพชร 45 กิโลเมตร ตามถนนสาย พิษณุโลก – กำแพงเพชร (ทางหลวงหมายเลข 1065) ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลหนองหลวง เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประกาศเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539) ทั้งนี้ให้ประกาศกระทรวงมหาดไทยนี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 89 ตารางกิโลเมตร หรือ 55,625 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อบต.หนองจิก	อ.คีรีมาศ จ.สุโขทัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อบต.จันทิมา	อ.ลานกระบือ

จ.กำแพงเพชร ,

อบต.ลานกระบือ อ.ลานกระบือ จ.กำแพงเพชร , อบต.บึงทับแรด

อ.ลานกระบือ จ.กำแพงเพชร

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.เขาคีรีส อ.พรานกระต่าย
จ.กำแพงเพชร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.คลองพิไกรอ.พรานกระต่าย
จ.กำแพงเพชร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเป็นที่ราบลอนไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน มีคลองธรรมชาติ ไม่มีภูเขาหรือมอ ที่ราบลอนจะใช้ปลูกพืชไร่ และตั้งถิ่นฐานบ้านเรือน ที่ลุ่มใช้ทำนา บางแห่งมีการขุดคลองปลูกไม้ผล ขุดสระเลี้ยงปลา

เส้นทางคมนาคม

เส้นทางคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอลานกระบือ ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 10.5 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ใช้ได้ดีทุกฤดูกาล ใช้ถนนสายพิษณุโลก – กำแพงเพชร ผลผลิตมากน้อยต่างกัน และทำให้รสชาติของผลไม้ พันธุ์เดียวกันแต่ปลูกดินไม่เหมือนกัน มีรสชาติแตกต่างกันด้วย กรมพัฒนาที่ดินได้แบ่งชุดดินออกเป็น 62 ชุด มี 200 กว่าชนิด เนื้อดินพบ ในหนองหลวง ดังนี้

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหนองหลวงจัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศประเภททุ่งหญ้าเมืองร้อน (Tropical Cross Land or Savana) มีฝนตกสลับแห้งแล้ง มีอุณหภูมิสูงเกือบตลอดปีและสภาพอากาศแห้งแล้งในฤดูร้อน สภาพภูมิอากาศได้รับอิทธิพล จากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนพฤศจิกายน

ฤดูหนาว ระหว่างเดือนธันวาคม - เดือนมกราคม

อุณหภูมิของอากาศ มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโต การออกดอกติดผลของพืชทั้งพืชไร่ และ ไม้ผล รวมทั้งการใช้พลังงานของชุมชนด้วย

ฤดูฝนอุณหภูมิ เฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส (เย็นสบายดี)

ฤดูหนาวอุณหภูมิ เฉลี่ย 18 องศาเซลเซียส (หนาวเล็กน้อย)

ฤดูร้อนอุณหภูมิ เฉลี่ย 36 องศาเซลเซียส (ค่อนข้างร้อน)

อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดทั้งปี 26.33 องศาเซลเซียส ถือได้ว่าค่อนข้างจะอบอุ่นเล็กน้อย เพราะอุณหภูมิที่สบายประมาณ 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ชุดดินที่ 3 กลุ่มดินบางกอก ดินสมุทรปราการ จะเชิงเทรา พินาย บางแพ ดินสิงห์บุรี เป็นกลุ่มดินเหนียว เนื้อละเอียด สีดำ ดินล่าง มีสีเทา หรือน้ำตาลอ่อน มีจุดปะสีเหลือง สีน้ำตาล หรือ

สีแดง พบที่ราบลุ่ม ที่ราบเรียบ หน้าดินลึกกระบายน้ำเลว หรือค่อนข้างเลว ถ้าพบในเขตชายทะเลมีเกลือปนอยู่ในดินร่วน ความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ดินบน PH 5.5-6.5 ดินล่าง PH 7.5-8.0 ใช้ทำนาหรือยกร่องปลูกผัก ไม้ผล ปัญหาการใช้ที่ดินไม่ค่อยมีนอกจากน้ำท่วม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำและปริมาณน้ำฝนในรอบปี

- บ่อตอก(บ่อน้ำตื้น)ในไร่นามีครบ หมู่ที่1-14 รวม 799 บ่อ พื้นที่รับน้ำ 7,990 ไร่

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้ ปัจจุบันกรมป่าไม้ได้เพิกถอนสภาพป่าแล้วให้สำนักงานปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมเข้าไปดำเนินการออกเอกสาร สปก. 4-01

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลหนองหลวง มีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การแบ่งเขตการปกครองตำบลหนองหลวง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ผู้นำหมู่บ้าน	ตำแหน่ง
1	บ้านหนองปากดง	นายธวัชชัย ไพโรจน์	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านลำนะโกรก	นายสมโภชน์ มธุรส	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านหนองมะเกาะ	นายสำเนียง จันแดง	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านบึงมัลย์	นายพิเชษฐ์ มาน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านหนองหลวง	นายพรวน หนองหลวง	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านใหม่สามัคคี	นายอุทิศ บุญคง	กำนัน
7	บ้านหนองไม้แดง	นายจิ้น ปิ่นเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านประดาเจ็ดริ้ว	นางปรานอม พะโยม	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านทรายทอง	นายบุญทิม จันนาค	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านวังสระทอง	นาย कुमार อ่อนจิบ	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านบึงม่วง	นายอำพร เกตุวงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านสุรเดชสามัคคี	นายทรง อยู่กรัด	ผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านปรือกระเทียม	นายสมศักดิ์ ยอดโยม	ผู้ใหญ่บ้าน
14	บ้านหนองเคื่อ	นายสมจิตร อิ่มคำ	ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 28 ตำแหน่ง
 ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายเอียด มากอยู่
 รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายหัด เหมม่วง
 เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นางสมिता อรรถวงษ์
 มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 25 ตำแหน่ง

1	นายเช้า พลอาจ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 1
2	นายมานิตย์ รอดเจริญ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 2
3	นายสำเนา นาคสวัสดิ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 2
4	นายเรวัตร กนกสิงห์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 3
5	นายประคอง มาน้อย	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 3
6	นายพนพล มุกดา	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 4
7	นายเสงี่ยม จันทร์เรือง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 4
8	นายประเด็น หนองหลวง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 5
9	นายสมใจ กลิ่นอำพัน	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 6
10	นายคำรณ พรน้อย	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 6
11	นายสี เป้นจันทร์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 7
12	นายบุญเลิศ ปิ่นเพชร	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 7
13	นายอัน มากอยู่	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 8
14	นายบุญเลิศ นุ่มเกลี้ยง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 8
15	นายปรีชา ยุพาครบุรี	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 9
16	นายเปย รักถึง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 9
17	นายอนุพงษ์ พลเก่ง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 10
18	นายระพิน พลเก่ง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 10
19	นายวันชาติ มาน้อย	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 11
20	นายสมเจตน์ แผลงภู	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 11
21	นายเชนล์ จันทวิบูลย์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 12
22	นายสุภาพ ชสสูงเนิน	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 13
23	นายวิรัตน์ เหมบุรุษ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 13
24	นายสากล จันแดง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง	หมู่ 14

25 นายสนธิ์ พันธุ์ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.หนองหลวง หมู่ 14

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 4 ตำแหน่ง
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	นายน้อย พะโยม
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล(หนึ่ง)	นายสุรพล หนองหลวง
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล(สอง)	นายสมาน หนองหลวง
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	นายวิเชียร บศิริรัฐ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรตำบลหนองหลวง

ที่	บ้าน	ครัวเรือนทั้งหมด	ประชากร		จำนวนประชากรทั้งหมด
			ชาย	หญิง	
1	บ้านหนองปากดง	227	388	363	751
2	บ้านลำมะโกรก	198	305	296	601
3	บ้านหนองมะเกาะ	168	286	293	579
4	บ้านบึงมัลย์	213	343	353	696
5	บ้านหนองหลวง	507	803	795	1,598
6	บ้านใหม่สามัคคี	176	326	296	622
7	บ้านหนองไม้แดง	231	319	352	671
8	บ้านประดาเจ็ดรัง	259	374	363	737
9	บ้านทรายทอง	197	310	305	615
10	บ้านวังสระทอง	153	267	268	535
11	บ้านบึงม่วง	180	325	305	630
12	บ้านสุรเดชสามัคคี	124	228	232	460
13	บ้านปรีดกระเทียม	128	196	192	388
14	บ้านหนองเคื่อ	166	299	260	559
รวม 14 หมู่บ้าน		2,927	4,769	4,673	9,442

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ประชากร		จำนวนประชากรทั้งหมด
	ชาย	หญิง	
น้อยกว่า 1 ปี	49	46	95
1 ปีเต็ม - 2 ปี	113	90	203
3 ปีเต็ม - 5 ปี	172	160	332
6 ปีเต็ม - 11 ปี	353	316	669
12 ปีเต็ม - 14 ปี	179	155	334
15 ปีเต็ม - 17 ปี	217	194	411
18 ปีเต็ม - 25 ปี	567	577	1,144
26 ปีเต็ม - 49 ปี	1,871	1,767	3,638
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	681	723	1,404
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	568	644	1,212

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ระดับการศึกษา ตำบลหนองหลวง มีโรงเรียนประถมศึกษา 8 โรงเรียน คือ

1. โรงเรียนบ้านหนองปากคอง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้าน หนองปากคอง ครู 8 คน พนักงานข้าราชการ 1 คน นักเรียน 129 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับ อนุบาล ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
2. โรงเรียนบ้านหนองมะเกาะ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านหนองมะเกาะ ครู 7 คน นักเรียน 126 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับ อนุบาล ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
3. โรงเรียนบ้านบึงมัลย์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านบึงมัลย์ ครู 14 คน พนักงานข้าราชการ 1 คน นักเรียน 167 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับ อนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
4. โรงเรียนบ้านหนองหลวง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านประดาเจ็ดรัง ครู 18 คน พนักงานข้าราชการ 1 คน ครูอัตราจ้าง 4 คน นักเรียน 243 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
5. โรงเรียนบ้านใหม่สามัคคี ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านใหม่สามัคคี ครู 4 คน นักเรียน 64 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
6. โรงเรียนบ้านทรายทอง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 9 บ้านทรายทอง ครู 9 คน นักเรียน 73 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6

7. โรงเรียนบ้านประดาเจ็ดครั้ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 13 บ้าน ปรีอกระเทียม ครู 12 คน พนักงานข้าราชการ 2 คน นักเรียน 117 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

8. โรงเรียนบ้านสุรเดชสามัคคีตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 12 บ้าน สุรเดชสามัคคี ครู 6 คน นักเรียน 53 คน สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6

9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 1 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

4.2 สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหลวง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านประดาเจ็ดครั้ง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน 8 คน มี อสม. 240 คน

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงมาลย์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านบึงมาลย์ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน 2 คน

4.3 อาชญากรรม

เนื่องจากได้มีการจัดตั้งที่พักสายตรวจ 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านประดาเจ็ดครั้ง มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา จำนวน 3 นาย ทำให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นอย่างมาก

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง คือ หมู่ที่ 4 บ้านบึงมาลย์ และหมู่ที่ 11 บ้านบึงม่วง

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้รับคัดเลือกจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้เป็น “ตำบลต้นแบบด้านการพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์”

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอถนนกระบือ ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 10.5 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ใช้ได้ดีทุกฤดูกาล ใช้ถนนสายพิษณุโลก - กำแพงเพชร

5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 2,927 ครัวเรือน

5.3 การประปา

มีประปาหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหลวง ทั้ง 14 หมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่ไม่มีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอตานกระบือ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอตานกระบือ ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 10 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนาปลูกข้าว ไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ข้าวโพด มะนาว ถั่วฝักยาว บ่อปลา ดอกดาวเรือง พืชผักสวนครัวที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

6.2 การประมง

มีการประมง คือ การเลี้ยงปลาดุก ในหมู่ที่ 10 บ้านวังสระทอง

6.3 การปศุสัตว์

มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน

6.4 การบริการ

บริการนวดแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หอนงหลวง
มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 5

มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลหนองหลวง อำเภอตานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่

6.6 อุตสาหกรรม

ตำบลหนองหลวง อำเภอตานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มวิสาหกิจคนรักตำบลหนองหลวง

กลุ่มวิสาหกิจ กลุ่มผู้ผลิตปุ๋ยอินทรีย์ตำบลหนองหลวง

กลุ่มวิสาหกิจข้าวไรซ์เบอร์รี่ กลุ่มวิสาหกิจคนรักตำบลหนองหลวง

กลุ่มสมุนไพรไบหม่อน

กลุ่มแม่บ้านมะพร้าวเสวยบ้านทรายทอง

กลุ่มวิสาหกิจข้าวไรซ์เบอร์รี่/ข้าวหอมมะลิ/ข้าวมะลิ105

กลุ่มผู้ผลิตปุ๋ยอินทรีย์ตำบลหนองหลวง

6.8 แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนาปลูกข้าว ไร่ อ้อย ไร่ มันสำปะหลัง ข้าวโพด มะนาว ถั่วลิสง บ่อปลา ดอกดาวเรือง พืชผักสวนครัวที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ประเภทอาชีพ	เพศ		รวม(คน)
	ชาย(คน)	หญิง(คน)	
เกษตรกรรม-ทำนา	1,085	1,045	2,130
เกษตรกรรม-ทำไร่	196	215	411
เกษตรกรรม-ทำสวน	5	6	11
เกษตรกรรม-ประมง	0	0	0
เกษตรกรรม-ปศุสัตว์	16	16	32
รับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	37	43	80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1	4
พนักงานบริษัท	10	4	14
เกษตรกรรม-ทำนา	1,085	1,045	2,130
รับจ้างทั่วไป	1,044	976	2,020
ค้าขาย	83	125	208
ธุรกิจส่วนตัว	12	12	24
อาชีพอื่น (นอกเหนือที่กล่าวแล้ว)	14	20	34
กำลังศึกษา	752	766	1,518
ไม่มีอาชีพ	224	309	533
รวม	3,481	3,538	7,019

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประเภทของการทำการเกษตร (ทำนา) แยกเป็น

-การเกษตรในเขตพื้นที่ชลประทาน เกษตรกรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ทำนาในเขตพื้นที่ชลประทาน จำนวน 885 ครัวเรือน พื้นที่รวม 12,959 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 659.09 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 3,113.64 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 5,050.91 บาท/ไร่

-การเกษตรนอกเขตชลประทาน เกษตรกรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ทำนากนอกเขตพื้นที่ชลประทาน จำนวน 794 ครัวเรือน พื้นที่รวม 13,697 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 665.5 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 2,923.17 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 4,894.50 บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร (ทำสวน) ในเขตตำบลหนองหลวง มีเกษตรกรทำสวน ได้แก่

- 1) สวนฝรั่ง พื้นที่ปลูก ได้แก่ หมู่ที่ 11 บ้านบึงม่วง จำนวน 3 ครัวเรือน จำนวน 35 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 3,175 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 2,500 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 46,000 บาท/ไร่
- 2) สวนลำไย พื้นที่ปลูก ได้แก่ หมู่ 8 บ้านประดาดเจ็ดริ้ว , หมู่ 9 บ้านทรายทอง และหมู่ 12 บ้านสุรเดชสามัคคี รวมจำนวน 4 ครัวเรือน จำนวน 20 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 1,466.67 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 8,000 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 24,000 บาท/ไร่
- 3) ยางพารา พื้นที่ปลูก ได้แก่ หมู่ 14 บ้านหนองเคื่อ จำนวน 1 ครัวเรือน จำนวน 17 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 250 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 5,000 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 11,000 บาท/ไร่
- 4) มะนาว พื้นที่ปลูก ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองปากดง , หมู่ 3 บ้านหนองมะเกาะ , หมู่ 4 บ้านบึงมาลัย หมู่ 5 บ้านหนองหลวง , หมู่ 8 บ้านประดาดเจ็ดริ้ว , หมู่ 9 บ้านทรายทอง , หมู่ 10 บ้านวังสระทอง , หมู่ 11 บ้านบึงม่วง และ หมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม รวมจำนวน 35 ครัวเรือน จำนวน 223 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 950 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 3,988.89 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 13,444.44 บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร (ทำไร่) ในเขตตำบลหนองหลวง มีเกษตรกรทำไร่ ได้แก่

- 1) อ้อย พื้นที่ปลูกไร่อ้อย จำนวน 14 หมู่บ้าน รวมจำนวน 252 ครัวเรือน จำนวน 15,476 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 14,580.07 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 4,922.64 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 11,759 บาท/ไร่
- 2) มันสำปะหลัง พื้นที่ปลูกไร่มันสำปะหลัง จำนวน 14 หมู่บ้าน รวมจำนวน 408 ครัวเรือน จำนวน 3,958 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 4,427.71 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 2,291 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 7,297.86 บาท/ไร่
- 3) ข้าวโพด พื้นที่ปลูก ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองปากดง, หมู่ 3 บ้านหนองมะเกาะ, หมู่ 4 บ้านบึงมาลัย หมู่ 5 บ้านหนองหลวง , หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง , หมู่ 8 บ้านประดาดเจ็ดริ้ว , หมู่ 9 บ้านทรายทอง , หมู่ 10 บ้านวังสระทอง , หมู่ 11 บ้านบึงม่วง หมู่ , 12 บ้านสุรเดชสามัคคี และหมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม รวมจำนวน 88 ครัวเรือน จำนวน 674 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 927.27 กิโลกรัม/ไร่ ต้นทุนเฉลี่ย 3,330.91 บาท/ไร่ ราคาขายเฉลี่ย 6,452.82 บาท/ไร่

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

สภาพโดยรวมความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการเกษตรในพื้นที่ตำบลหนองหลวง มีไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร

แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ) ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี สรุปภาพรวมนดังนี้

1) แม่น้ำ

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอจำนวน 13 หมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง มีไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

2) ห้วย/ลำธาร

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอจำนวน 11 หมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ 1 บ้านหนองปากคง , หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง , และ หมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม มีไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้ มีจำนวน 11 หมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ 1 บ้านหนองปากคง , หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง , และ หมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม ไม่ทั่วถึง

3) คลอง

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอจำนวน 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม อีกจำนวน 13 หมู่บ้าน มีไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองปากคง , หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง และ หมู่ 14 บ้านหนองเคือ อีกจำนวน 11 หมู่บ้าน ไม่ทั่วถึง

4) หนองน้ำ/บึง

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี มีความเพียงพอจำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ อีกจำนวน 6 หมู่บ้าน มีไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้จำนวน 8 หมู่บ้าน อีกจำนวน 6 หมู่บ้าน ไม่ทั่วถึง

5) น้ำตก

- เขตพื้นที่ตำบลหนองหลวง ไม่มีแหล่งน้ำตก

แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

1) แก้มลิง

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอจำนวน 12 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 10 บ้านสระทอง และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้จำนวน 12 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 10 บ้านสระทอง และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่ทั่วถึง

2) อ่างเก็บน้ำ

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอ จำนวน 12 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 2 บ้านลำมะโกรก และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้จำนวน 12 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 2 บ้านลำมะโกรก และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่ทั่วถึง

3) ฝาย

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี มีความเพียงพอ จำนวน 13 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้จำนวน 13 หมู่บ้าน ยกเว้น หมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง ไม่ทั่วถึง

4) สระ

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอ จำนวน 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 13 บ้านปรีอกระเทียม อีกจำนวน 13 หมู่บ้าน ไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำไม่ทั่วถึง จำนวน 14 หมู่บ้าน

5) คลองชลประทาน

- ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี เพียงพอจำนวน 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 8 บ้านประดาเจ็ดริ้ว อีกจำนวน 13 หมู่บ้าน ไม่เพียงพอ
- การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร หมู่บ้านสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 หนองปากดง , หมู่ 14 บ้านหนองเคื่อ และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง อีกจำนวน 11 หมู่บ้าน ไม่ทั่วถึง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- 1) บ่อบาดาลสาธารณะ มีความเพียงพอตลอดปี จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองปากดง และหมู่ 7 บ้านหนองไม้แดง

2) บ่อน้ำดินสาธารณะ ปัจจุบันในเขตพื้นที่ตำบลหนองหลวง ไม่มีบ่อน้ำดินสาธารณะแล้ว

3) ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ในเขตพื้นที่ตำบลหนองหลวงมีประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่ มีความเพียงพอของน้ำกินน้ำใช้ จำนวน 13 หมู่บ้าน อีก 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 5 บ้านหนองหลวง ไม่เพียงพอ การใช้บริการทั่วถึง จำนวน 11 หมู่บ้าน ไม่ทั่วถึง จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 3 บ้านลำมะโกรก , หมู่ 1 บ้านหนองมะเกาะ และหมู่ 5 บ้านหนองหลวง

4) ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) พื้นที่ตำบลหนองหลวง มิได้มีการใช้ระบบประปาส่วนภูมิภาค

5) แหล่งน้ำธรรมชาติ พื้นที่ตำบลหนองหลวงมิได้มีการใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคจากแหล่งน้ำธรรมชาติ

สรุปโดยรวม คราวเรือนในหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลหนองหลวง มีน้ำกิน น้ำใช้เพียงพอ จำนวน 14 หมู่บ้าน

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1-14 นับถือศาสนาพุทธ

สถานที่ทำพิธีกรรมทางศาสนาในตำบลหนองหลวง

1. หมู่ที่ 1 วัดบ้านหนองปากดง
2. หมู่ที่ 2 วัดลำมะโกรก
3. หมู่ที่ 4 วัดบ้านบึงมัลย์
4. หมู่ที่ 5 วัดสว่างอารมณ์
5. หมู่ที่ 6 วัดบ้านใหม่สามัคคี
6. หมู่ที่ 8 วัดบ้านประดาเจ็ดรัง
7. หมู่ที่ 9 วัดบ้านทรายทอง
8. หมู่ที่ 13 วัดบ้านปรือกระเทียม
9. หมู่ที่ 14 วัดหนองเดื่อ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ช่วงเดือนเมษายน งานประเพณีสงกรานต์ สรงน้ำผู้สูงอายุทุกหมู่บ้าน
กันยายน – ตุลาคม งานวันสารทไทย (งานสลากภัต)

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาด้านยาสมุนไพร

ภูมิปัญญาด้านหมอเป่า

ภูมิปัญญาเรื่องทำไม้กวาด, ดอกไม้จันทร์

ภูมิปัญญาช่างปูน, ช่างไม้

ภูมิปัญญาจับฝ้างานพิธี, ดอกไม้จันทร์

ภาษาถิ่น คือ ภาษาเมือง

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

กลุ่มสมุนไพรใบหม่อนกลุ่มแม่บ้านมะพร้าวเสวยบ้านทรายทอง

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

มีน้ำเพื่อการเกษตรเพียงพอทั้ง 14 หมู่บ้าน

9.2 ป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

9.3 ภูเขา

ในพื้นที่เป็นที่ราบไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คือ น้ำมันดิบ

2. ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 วิสัยทัศน์

“สะดวกสบาย รายได้ดี มีการศึกษาสูง บำรุงสิ่งแวดล้อม พร้อมสุขภาพแข็งแรง ชุมชนเข้มแข็ง แหล่งเกษตรกรรมเทคโนโลยีเลิศล้ำ เน้นคุณธรรมนำการพัฒนา”

2.2 ยุทธศาสตร์

1. การจัดวางผังเมืองและพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและพัฒนาเกษตรปลอดภัย
4. การส่งเสริมสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมที่เข้มแข็ง
5. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

6. การยกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยว
7. การพัฒนาการบริหารจัดการองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล

2.3 เป้าประสงค์

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. เพื่อให้การคมนาคมขนส่งมีความสะดวกสบายปลอดภัยตลอดทั้งปี
2. เพื่อให้ราษฎรมีน้ำสะอาดได้อุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง
3. เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนในเวลาค่ำคืน
4. เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร/การทำธุรกิจ
5. เพื่อให้มีการใช้ดินและน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการผลิต

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

1. เพื่อให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้เพียงพอกับความจำเป็นในการใช้จ่ายตลอดจนมีฐานะมั่นคง
2. เพื่อระดมทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในหมู่บ้าน ตำบล มาร่วมกลุ่มกันเพื่อศักยภาพทางเศรษฐกิจ
3. เพื่อให้ประชาชนในตำบลหนองหลวง สามารถนำความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่แขนงต่างๆมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน
4. เพื่อลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นในครัวเรือนของประชาชนลง ส่งเสริมการเก็บออม และการลงทุนอย่างมีคุณค่า
5. เพื่อให้ประชาชนยืนอยู่บนขาตนเองได้ และทำให้ชุมชนเข้มแข็ง

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา

1. เพื่อให้สุขภาพอนามัยของนักเรียน มีความพร้อมในการศึกษา
2. เพื่อให้สถานศึกษามีความพร้อมในทุกด้าน ในการเรียนการสอน
3. เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจและบรรเทาความขาดแคลนขัดสนของผู้ปกครอง
4. ให้ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน อบต.หนองหลวง มีประสิทธิภาพสูงในการจัดการเรียนการสอน
5. เพื่อนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมีตกทอดกันมายาวนานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในยุคปัจจุบัน
6. เพื่อช่วยให้เด็กมีงานทำมีรายได้ มีทักษะในการทำงานและฝึกงานฝึกความรับผิดชอบ

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม

1. เพื่อให้แหล่งน้ำธรรมชาติที่ต้นเงิน กลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก และจัดสารเคมีมีพิษในภาคเกษตรกรรมที่ปนเปื้อนในน้ำ
2. เพิ่มความสมบูรณ์ของแหล่งอาหารตามธรรมชาติ (Food cairn)
3. เพื่อให้มีชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด และความมีอายุยืนและมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านเกษตรกรรม

1. ลดต้นทุนการผลิตให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนวิธีการผลิต
2. ราคาขายผลผลิตสูงขึ้น เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค/ตลาด
3. สามารถเพิ่มการส่งออกในตลาดต่างจังหวัด/ตลาดโลก
4. สร้างระบบการผลิตที่สนับสนุนต่อนโยบายครัวของโลก/ของประเทศ
5. สร้างระบบการผลิตที่ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ผลิต ผู้บริโภคดีขึ้น
6. สร้างระบบการผลิตที่เอื้ออำนวยต่อการเป็นสังคมผู้ประกอบการ
7. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศวิทยา
8. มีความมั่นคงทางอาชีพ/รายได้

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาด้านสังคมยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

1. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของ อบต. มีส่วนร่วมในกิจการของ อบต. ทั้งร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตรวจสอบ ตลอดจนส่งเสริมและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ สมาชิก เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคล ที่มีคุณค่าของตำบลหนองหลวง ต่อไปในอนาคต
2. เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ในการได้รับการบริการการดูแลเอาใจใส่ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง เป็นการลดช่องว่างระหว่างประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำตามฐานะ
3. เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง มีความเฉลียวฉลาด และปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป
4. เพื่อให้เป็นคนมีคุณธรรม ป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด การมั่วสุมของเยาวชน กลุ่มเสี่ยงเป็นคนมีน้ำใจนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะรู้ถ้อย
5. เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความหวัง ไม่ทอดถอย ขยันขันแข็งทำมาหากิน มีความเสียสละ มีความคิดเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ ไม่ได้แสวงหาแต่ผลประโยชน์ส่วนตนเพียงอย่างเดียว จะช่วยลดการขัดแย้ง แข่งขันเอาเปรียบกัน สังคมจะอยู่กันได้อย่างเอื้ออาทรเห็นใจกันช่วยเหลือกัน และทำงานร่วมกันได้ก่อเกิดให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็ง

จุดมุ่งหมายการพัฒนาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพ ในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นที่พึงพอใจของประชาชน
2. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ปฏิบัติงานได้ตรง กับความต้องการของประชาชน
3. เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกระดับ
5. เพื่อให้ประชาชนและทางราชการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
6. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง มีศักยภาพในการปฏิบัติงานในทุก ระดับ
7. เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี การประสานงานที่ดี ภายในหน่วยงาน

จุดมุ่งหมายการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

1. เพื่อให้ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน
2. เพื่อใช้เป็นสถานที่ศูนย์รวมในการศึกษา คูงาน
3. เพื่อสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดีของประชาชน
4. เพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณี และสำนึกในความเป็นเอกลักษณ์ไทย

ด้านการพัฒนาองค์กร

การบริหารทรัพยากรบุคคล

นโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot) ตลอดจนการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

ด้วย หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ของ อปท. กำหนดให้มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot) ตลอดจนการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ดังนั้น งานบริหารงานบุคคล จึงเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ให้ผู้บริหาร นำไปเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรบุคคล และกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

การวิเคราะห์สถานะแวดล้อม (SWOT Analysis)

เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนด จุดแข็ง และจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ต่อการทำงานขององค์กร การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อให้ผู้บริหารรู้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าองค์กรได้เดินทางมาถูกทิศและไม่หลงทาง นอกจากนี้ยังบอกได้ว่าองค์กรมีแรงขับเคลื่อนไป ยังเป้าหมายได้ดีหรือไม่ มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการทำงานในองค์กรยังมีประสิทธิภาพอยู่ มีจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์สถานะแวดล้อม SWOT Analysis มีปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณา 2 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน (Internal Environment Analysis) ได้แก่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

ตารางที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot)

การวิเคราะห์ (Swot)	ผลการวิเคราะห์	จะบรรลุวิสัยทัศน์ต้องมีการ ดำเนินการดังนี้	นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากร บุคคล เมื่อเทียบกับพันธกิจที่ รับผิดชอบ
จุดแข็ง (Strengths)	- บุคลากรมีมาก - บุคลากรมีทักษะหรือความชำนาญงานมาก - งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร และจงใจบุคลากรมีมาก	- ควรกำหนดนโยบายอัตรากำลังคน เพื่อจัดอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับงาน - ควรมอบหมายอำนาจระหว่างผู้บริหารกับระดับปฏิบัติงานให้มากขึ้น	- ยุบเลิกอัตรากำลังคนในพันธกิจที่ไม่จำเป็น แล้วนำอัตรากำลังคนไปใช้ในพันธกิจที่มีความจำเป็นมากกว่า
จุดอ่อน (Weaknesses)	- บุคลากรที่เป็นพนักงานจ้าง ยังรับรู้เรื่องวิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานค่อนข้างน้อย - พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ยังยึดติดกับคำว่า “คนของฝ่ายไหน ทำงานฝ่ายนั้น ทำเรื่องไหน ก็ทำเรื่องนั้น งาน	- ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจให้พนักงานจ้างทราบ - ควรให้ผู้บังคับบัญชาปลูกจิตสำนึกของการทำงานแบบมีส่วนร่วม ทำงานแบบบูรณา	- กำหนดให้ทุกส่วนราชการมีพันธกิจร่วมกันในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผู้บริหารควรมอบหมายงานตามพันธกิจขององค์กรให้ชัดเจน

	ฝ่ายอื่น “ไม่ใช่งานตน”	การ “ไม่ใช่ต่างคนต่างทำงาน ของตน	
โอกาส <i>Opportunities</i>	- มีบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้านเพียงพอและสามารถที่จะปฏิบัติทดแทนกันได้ - มีเทคโนโลยีสื่อสารที่ทันสมัยทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต	- ควรกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างการบริหารงาน โดยเน้นการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล - ควรกำกับดูแลให้ผู้บังคับบัญชา ใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่ทันสมัยในเรื่องการ	กำหนดให้ทุกส่วนราชการรับทราบนโยบายด้านโครงสร้างการบริหารงาน และให้ทุกส่วนถือปฏิบัติเป็นพันธกิจที่สำคัญของทุกส่วนราชการ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การวิเคราะห์ (Swot)	ผลการวิเคราะห์	จะบรรลุวิสัยทัศน์ต้องมีการ ดำเนินการดังนี้	นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากร บุคคล เมื่อเทียบกับพันธกิจที่ รับผิดชอบ
อุปสรรคThreats	พรบ. การบริหารบุคคล ระเบียบ การบริหารงานบุคคล และ มาตรฐานกำหนดตำแหน่งใน ระบบแห่ง ทำให้บุคลากรเสีย โอกาส ในการเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน ที่จะดำรง ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น จำนวนหลายคน เพราะการเลื่อน ระดับ การสอบคัดเลือก การ คัดเลือก มีความยุ่งยากมากขึ้น	- ควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาความรู้ ทั้งใน ระบบและนอกระบบอยู่เสมอ - งานบริหารงานบุคคล ควรให้ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง ระบบแห่ง เพื่อความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	กำหนดนโยบายส่งเสริม และ พัฒนาบุคลากร ให้ได้รับการ เพิ่มพูนความรู้ทั้งภายในระบบ และนอกระบบ เพื่อให้ พนักงานได้มีความรู้ความ เข้าใจในเรื่องงานที่ปฏิบัติ และ เข้าใจระเบียบในการ ปฏิบัติงาน มากขึ้น เพื่อให้ บรรลุภารกิจที่สำคัญของทุก ส่วนราชการ

ด้านการพัฒนาท้องถิ่น

การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (Swot)

1) ผลการวิเคราะห์จุดแข็งของตำบลหนองหลวง (STRENGTH = S)

ตารางที่ 2.6 ผลการวิเคราะห์จุดแข็งของตำบลหนองหลวง

ศักยภาพในปัจจุบัน	ศักยภาพและแนวโน้มในอนาคต
1. การปรับปรุงระบบราชการ แนวนโยบายรัฐบาลและการ ปรับปรุงระบบกฎหมายการบริหารจัดการ ทำให้ความคล่องตัว ประชาชนมีส่วนร่วมคิด วางแผน ดำเนินการและตรวจสอบได้	ทำให้ออบต.ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น ด้วยตนเอง สามารถใช้ทรัพยากรกรณีที่มีอยู่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพประชาชนมีส่วนร่วมทุกระดับ
2. ที่ตั้งของตำบลหนองหลวง ห่างจากตัวอำเภอถานกระบือ ประมาณ 10.5 ก.ม. การคมนาคมสะดวกต่อไป	ในอนาคตตัวอำเภอถานกระบือจะขยายเข้ามาติดต่อกับ ตำบลหนองหลวง ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการ พัฒนาขึ้นในทุกๆด้าน
3. อาคารสำนักงานยังไม่พอเพียงกับการกิจที่มากขึ้น	3. จำเป็นต้องมีการก่อสร้าง อาคาร ที่ทำการต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบ สวยงาม สอดคล้องกับ ภารกิจที่ปฏิบัติและได้รับการถ่ายโอน

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ศักยภาพในปัจจุบัน	ศักยภาพและแนวโน้มในอนาคต
4. สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบล จำเป็นต้องมีการศึกษาอบรมดูงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และวิสัยทัศน์ ให้ก้าวทันโลกยุคใหม่	4. จำเป็นต้องมีการอบรม ทักษะศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีจำนวนประชากร 9,315 คน ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน พื้นที่ทั้งหมด 89 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 55,625 ไร่	จำนวนประชากรไม่มากหรือน้อยเกินไปทำให้สะดวกและไม่เกิดปัญหาในการให้บริการการปกครอง การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
6. มีโรงเรียนประถมศึกษา 8 แห่ง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 6 แห่ง	ทำให้การศึกษาของเยาวชนไปอย่างทั่วถึงและโรงเรียนขยายโอกาสจะช่วยนักเรียนได้เรียนสูงขึ้น
7. มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง	ให้ความรู้กับประชาชน ดูแลสุขภาพ สามารถหยุดยั้งโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
8. มีวัดหรือศาสนสถาน 8 แห่ง	สามารถนำมาใช้เพื่อส่งเสริมศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม ศิลปวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี
9. มีบึง และที่สาธารณะของ อบต.	สามารถนำที่สาธารณะมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจได้อย่างกว้างขวาง
10. ความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าตัดสินใจ คณะผู้บริหารปัจจุบันทำให้ตำบลหนองหลวง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเท่าทันกระแสโลกยุคใหม่	ทำให้ประชาชนได้รับการเอาใจใส่เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพประชากรให้ปรับตัวและพึ่งพาตนเองได้ไม่ตกยุคหรือล้าหลัง

2) ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน (WEAKNESS = W)

ตารางที่ 2.7 ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน

สภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
1. มีการกระจายถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่นทำให้มีการกิจเพิ่มมากขึ้น ทำให้การดำเนินการไม่ทันตามกำหนดเวลา	1. คาดว่าจะดีขึ้นและหมดไป เมื่อมีการบรรจุพนักงาน และเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อมาแบ่งเบาภาระกิจที่ถ่ายโอนมา และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้
2. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานยังไม่พอเพียงกับการกิจที่มากขึ้น	2. จะมีการจ้างพนักงานจ้างและรับสมัครอาสาสมัครต่างๆ ในส่วนที่ยังขาดแคลน
3. อาคารสำนักงานยังไม่พอเพียงกับการกิจที่มากขึ้น	3. จำเป็นต้องมีการก่อสร้าง อาคาร ที่ทำการต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบ สวยงาม สอดคล้องกับการกิจที่ปฏิบัติและได้รับการถ่ายโอน

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
4. สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบล จำเป็นต้องมีการศึกษาอบรมดูงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และวิสัยทัศน์ ให้ก้าวทันโลกยุคใหม่	4. จำเป็นต้องมีการอบรม ทัศนศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง
5. ยังไม่มีมียกระดับบรรทุกเอนกประสงค์ ขนาด 6 ล้อ ไว้ใช้งาน - เพื่อสนับสนุนงานด้านตลาดสินค้าเกษตร/OTOP เพื่อนำสมาชิกกลุ่มอาชีพไปศึกษาดูงาน - ใช้ขนส่งและสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่างๆ	5. จำเป็นต้องมีรถใช้งานเพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการตลาดให้เกษตรกร และไว้ใช้ปฏิบัติราชการ ฯลฯ
6. การบริหารจัดการกำจัดขยะของตำบล	6. จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในการกำจัดขยะและสถานที่รองรับขยะ และการคัดแยกขยะก่อนการกำจัด

3) ผลการวิเคราะห์โอกาส (OPPORTUNITY)

ตารางที่ 2.8 ผลการวิเคราะห์โอกาส

ศักยภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการก่อสร้างก่อสร้างปรับปรุง ถนน แหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร เพื่อให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- ดำเนินการก่อสร้างถนน ปรับปรุงถนน และก่อสร้าง ปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพื่อบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง
2. ด้านเศรษฐกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน โดยจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ และส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ดังนี้ กองทุนส่งเสริมเมล็ดพันธุ์ข้าว กองทุนส่งเสริมกลุ่มผู้เลี้ยงโค กองทุนส่งเสริมการเลี้ยงสุกร ส่งเสริมอาชีพการเพาะเลี้ยงเห็ด และกลุ่มการทำมะพร้าว เสวย ฯลฯ	- ดำเนินการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น และดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

ศักยภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
3. ด้านสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการดูแล ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ และผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ แต่ยังได้รับไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีเป็นจำนวนมาก และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	- จะดำเนินการดูแล และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ และผู้ที่ได้รับผลกระทบได้อย่างทั่วถึง และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น
4. ด้านสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินการลดการใช้สารเคมีในการประกอบอาชีพ และส่งเสริมและสนับสนุนการใช้สารเคมีชีวภาพ และส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะ และการรักษาสิ่งแวดล้อมจากการเกิดขยะ	- จะทำให้สุขภาพอนามัยของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากการลดสารพิษ และมีการบริหารจัดการจากการจัดการจัดเก็บขยะที่ดี
5. ด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ด้านสาธารณสุข และด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬา การป้องกันและควบคุมโรคระบาดต่าง ๆ	- ทำให้ประชาชนในตำบลมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น จากการได้รับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง
6. ด้านการสร้างสังคมเข้มแข็งและยึดมั่นในหลักธรรมมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และส่งเสริม สนับสนุนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมต่างๆ	- ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีส่วนร่วมตามหลักธรรมมาภิบาล - ทำให้เกิดความเสมอภาคในการดูแลเอาใจใส่จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้อย่างทั่วถึง
7. ด้านเกษตรกรรมเทคโนโลยี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนวิธีการผลิต ได้แก่ โครงการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ โครงการปลูกพืชปลอดสารพิษ โครงการปลูกพืชหมุนเวียน	- จะทำให้เกษตรกรมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

ศักยภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
8. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร เพื่อรองรับภารกิจกาถ่ายโอนจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น พร้อมทั้งยังต้องเตรียมความพร้อมทั้งอาคาร สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	- จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานพร้อมปฏิบัติงาน
9. ด้านพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้ดำเนินการส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น ได้แก่ การรณรงค์ห้าห้าผู้สูงอายุ และส่งเสริมประเพณีต่างๆของตำบล	- จะทำให้มีการสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่นดำรงอยู่ต่อไป และสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามธรรมชาติ

4) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อจำกัดของตำบลหนองหลวง (THREAT = T)

ตารางที่ 2.9 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อจำกัดของตำบลหนองหลวง

สภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการก่อสร้างก่อสร้างปรับปรุง ถนน แหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร เพื่อให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- โครงสร้างพื้นฐานของตำบลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีความทันสมัย และเกิดความปลอดภัยในการดำรงชีวิต
2. ด้านเศรษฐกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน โดยจัดตั้งกองทุนต่างๆ และส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ดังนี้ กองทุนส่งเสริมเมล็ดพันธุ์ข้าว กองทุนส่งเสริมกลุ่มผู้เลี้ยงโค กองทุนส่งเสริมการเลี้ยงสุกร ส่งเสริมอาชีพการเพาะเลี้ยงเห็ด และกลุ่มการทำมะพร้าวเสวย ฯลฯ	- จะทำให้ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และมีสถานที่จำหน่ายสินค้าในตำบล

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
3. ด้านสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ และผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ แต่ยังได้รับไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีเป็นจำนวนมาก และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	- จะทำให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยการได้รับการดูแลจาก องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับความร่วมมือ จากผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนในการร่วมกันแก้ปัญหา
4. ด้านสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินการลดการใช้สารเคมีในการประกอบอาชีพ และส่งเสริมและสนับสนุนการใช้สารเคมีชีวภาพ และส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะ และการรักษาสิ่งแวดล้อมจากการเกิดขยะ	- จะทำให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีจากความร่วมมือของประชาชนในจากร่วมกันแก้ปัญหา
5. ด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ด้านสาธารณสุข และด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬา การป้องกันและควบคุมโรคระบาดต่าง ๆ	- จะทำให้ประชาชนในตำบลมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้นจากการได้รับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง
6. ด้านการสร้างสังคมเข้มแข็งและยึดมั่นในหลักธรรมมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และส่งเสริม สนับสนุนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมต่างๆ	- ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีส่วนร่วมตามหลักธรรมมาภิบาล - ทำให้เกิดความเสมอภาคในการดูแลเอาใจใส่จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้อย่างทั่วถึง
7. ด้านเกษตรกรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนวิธีการผลิต ได้แก่ โครงการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ โครงการปลูกพืชปลอดสารพิษ โครงการปลูกพืชหมุนเวียน	- จะทำให้เกษตรกรได้รับความปลอดภัยจากการลดใช้สารเคมี และมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน	แนวโน้มในอนาคต
8. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร เพื่อรองรับภารกิจการถ่ายโอนจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น พร้อมทั้งยังต้องเตรียมความพร้อมทั้งอาคาร สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	- จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
9. ด้านพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงได้ดำเนินการส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น ได้แก่ การรณรงค์ห้ามน้ำดื่มสุรา และส่งเสริมประเพณีต่างๆของตำบล	- จะทำให้ประชาชน และเยาวชนสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงามของไทยต่อไป และมีการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ ในการปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยว

การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามประเด็นการพัฒนาท้องถิ่น จากการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง เพื่อทราบปัญหาความต้องการเพื่อจะได้แก้ไขปัญหานั้นปรากฏว่าปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสม แก้ไขปัญหานั้นมีมากมายหลากหลายปัญหาแต่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสม มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ ทำให้ปัญหาบางอย่างไม่สามารถแก้ไข ปัญหาความต้องการของประชาชนได้ ประกอบกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ขณะนี้มีมากมายโดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะไว้ ตามมาตรา 16,17 และ 18 มากมาย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อบริการประชาชน จากเหตุผลความจำเป็นเหล่านี้ทำให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างจะมีข้อจำกัดในการพัฒนา แต่ขณะเดียวกันมีความจำเป็นที่จะพัฒนา มากมาย บางครั้งประชาชนมีความรู้สึกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามที่ประชาชนต้องการ

1. ด้านการเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง นับว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่สถานภาพทางการเมืองที่ค่อนข้างจะสงบ มั่นคง ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สมาชิกสภาท้องถิ่นให้ความสนใจและให้ความร่วมมือ ในการพัฒนาเป็นอย่างดี จึงทำให้การพัฒนาขององค์กร ไปในทิศทางที่ดีและค่อนข้างได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่

2. ด้านสังคม

พื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรมและสังคมส่วนใหญ่เป็นสังคมชนบททำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดสัมพันธ์กันและเป็นสังคมเอื้ออาทร การพัฒนาของ อบต. ก็เช่นเดียวกัน จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี ขณะนี้มีกลุ่มอาชีพและองค์กรต่าง ๆ เกิดขึ้นหลายกลุ่มหลายองค์กร

3. เทคโนโลยี

ท้องถิ่นยังขาดแคลนเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร สารสนเทศอินเทอร์เน็ตตำบล ยังไม่สามารถบริการประชาชนได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่รับจากการบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด

ร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือ

ด้านบุคลากรให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้

ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิง ร้อยละ 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 ร้อยละ 4 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 ($\bar{X} = 3.76$)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.35$)

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

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี 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 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด

จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์ดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

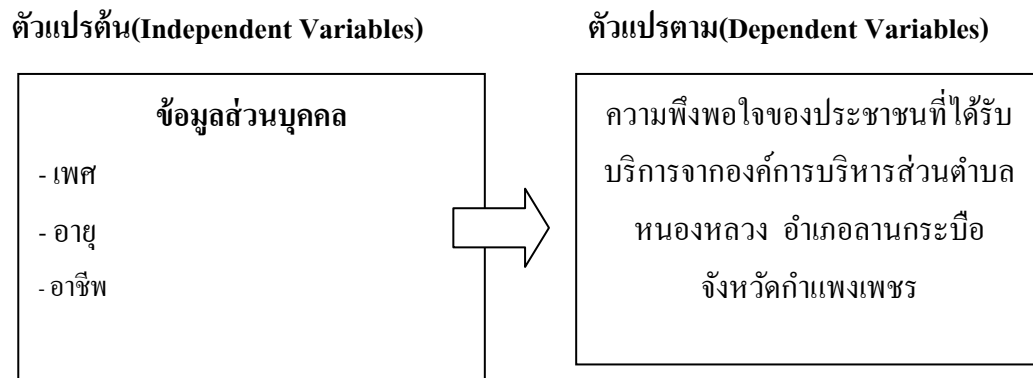
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม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

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบ ว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดีขึ้น

ยิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนกเป็น 1) โครงการเข็มนบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 100 คน 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 50 คน 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จำนวน 100 คน และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ในโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 350 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหา

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ 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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอ
ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2561 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและ
มีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
จำนวน 350 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

2.2 โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

2.3 โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

2.4 โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก (N=100)		โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ฯ (N=50)		โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ฯ (N=100)		โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ฯ (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	41	41.00	20	40.00	42	42.00	34	34.00	137	39.14
-หญิง	59	59.00	30	60.00	58	58.00	66	66.00	213	60.86
รวม	100	100	50	100	100	100	100	100	350	100
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	3	3.00	-	-	8	8.00	-	-	11	3.14
-31-40 ปี	13	13.00	5	10.00	23	23.00	-	-	41	11.72
-41-50 ปี	32	32.00	22	44.00	41	41.00	-	-	95	27.14
-51 ปีขึ้นไป	52	52.00	23	46.00	28	28.00	100	100.00	203	58.00
รวม	100	100	50	100	100	100	100	100	350	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	โครงการเยี่ยมบ้าน เด็ก (N=100)		โครงการซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ ฯ (N=50)		โครงการสำรวจภาษี และจัดเก็บภาษีนอก สถานที่ ฯ (N=100)		โครงการให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการ ฯ (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-เกษตรกร	95	95.00	48	96.00	98	98.00	92	92.00	333	95.14
-ค้าขาย	2	2.00	2	4.00	2	2.00	-	-	6	1.72
-รับจ้าง	3	3.00	-	-	-	-	9	9.00	11	3.14
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	100	100	50	100	100	100	100	100	350	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอถานกกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.86 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 58.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 95.14

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
เยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี
งบประมาณ 2561 ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี งบประมาณ 2561 ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
เยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี
งบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การเยี่ยมบ้านเด็กเป็นไปตามแผนที่กำหนด	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการเยี่ยมบ้านเด็ก มีความ เหมาะสม	4.89	0.72	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนใน การ เยี่ยมบ้านเด็ก	4.87	0.94	97.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	0.67	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการเยี่ยมบ้านเด็ก มี
ความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการ
อธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการ เยี่ยมบ้านเด็ก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และ
รายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเยี่ยมบ้านเด็กเป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ
97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
เยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี
งบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	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 ความสามารถในการ ให้บริการ	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้าน
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น
ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย
บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} =$
4.89) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ
97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มี
ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
เยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี
งบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งและขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมี ความเหมาะสม	4.92	0.69	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.91	0.89	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89	0.58	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งและขนาดของศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ
ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคิด
เป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็น
ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
เยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี
งบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การรับเด็กของศูนย์พัฒนา เด็กเล็กเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กมีความหลากหลาย	4.84	0.86	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทาง
การให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความชัดเจน
เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ช่องทางการ
ประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การรับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไป
อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

2.2 โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปี งบประมาณ 2561

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ
2561 ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 ($\bar{X} = 4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การสำรวจความเสียหายมีความรวดเร็ว	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความเหมาะสม	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
--------------	------	------	-------	-----------

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ การสำรวจความเสียหายมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} =$

4.88) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ
2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของ การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้า
สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของ
อุปกรณ์/เครื่องมือในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} =$
4.83) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มี
ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อ
ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$
= 4.81)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ
2561 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.92	0.59	98.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะมีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.67	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้า
สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการ
ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$
= 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การการประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นไป
อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการ
ประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$
= 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมี
ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$ = 4.81)

2.3 โครงการสำรวจ民意และจัดเก็บ民意นอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการสำรวจ民意และจัดเก็บ民意นอก
สถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน
ช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
สำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจ
ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้าน
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)
รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
สำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การสำรวจ และการจัดเก็บภาษี	4.81	0.57	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสม	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด

3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน ในการสำรวจและการจัดเก็บภาษี	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการสำรวจและการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	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 ความสามารถในการ ให้บริการ	4.88	0.65	97.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจ ภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.90	0.61	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการสำรวจและการจัดเก็บภาษี	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การสำรวจและการจัดเก็บภาษี	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวกของการสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
สำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บ ภาษี เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การสำรวจและการ จัดเก็บภาษี มีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บ ภาษี มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสำรวจภาษีและ
จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บภาษี เป็นไปอย่างทั่วถึง มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์การ
สำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และ
รายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจน เข้าใจ
ง่าย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

2.4 โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในการประเมินครั้งนี้ มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.48	98.20	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	4.88	0.42	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
3. วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.91	0.48	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.84	0.53	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความหลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การการประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน สถานที่	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
1.โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนา เด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล หนองหลวง	4.91	4.89	4.86	4.86	4.88	97.60	มากที่สุด
2.โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.85	4.88	4.82	4.85	4.85	97.00	มากที่สุด
3.โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษี นอกสถานที่	4.83	4.86	4.85	4.84	4.84	96.80	มากที่สุด
4.โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.91	4.89	4.86	4.86	4.88	97.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	4.88	4.85	4.85	4.86	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนท้องถิ่นนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

- ควรให้มีการเยี่ยมบ้านบ่อย ๆ
- ควรมีการเยี่ยมตามกำหนดที่ได้แจ้งเอาไว้

2. โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

- ควรมีการเอาแมลงออกเพื่อให้ไฟสว่างมากขึ้น
- อยากให้มีการเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะมากขึ้น

3. โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561

- อยากให้มีการขยายเวลาการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

4. โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 2) โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 3) โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2561 และ 4) โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 95.00

2.งานบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 96.00

3.งานบริการโครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 98.00

4.งานบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 92.00

5.งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.86 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.31 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 95.14

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.โครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

2.งานบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

3.งานบริการ โครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

4.งานบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านด้านการบริหาร/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ

วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอสว่างจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอสว่างจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดี จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินผลกระทบ หรือความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถ.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการ
องค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร :
พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลพบุรี**. ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การ
จัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลพบุรี**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุติวัดนธดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970),
พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดิ์ หาดยุดธและวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.

สมบัติ ชัยมูล. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.

<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560).

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rd ed. 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

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การเยี่ยมบ้านเด็กเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
2. ระยะเวลาในการเยี่ยมบ้านเด็ก มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการ เยี่ยมบ้านเด็ก					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3. ความสะอาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเยี่ยมบ้านเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(4)	(1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การรับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้
ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การสำรวจความเสียหายมีความรวดเร็ว					
2. ระยะเวลาในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการ ซ่อมแซมไฟฟ้า					
สาธารณะ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการซ่อมแซมไฟฟ้า					
สาธารณะ					
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการซ่อมแซม					
ไฟฟ้าสาธารณะ					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการซ่อมแซม					
ไฟฟ้าสาธารณะ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง
ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(4)	(1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความ					
หลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความชัดเจน					
เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้
ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การสำรวจและการจัดเก็บภาษี					
2. ระยะเวลาในการสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการสำรวจและการจัดเก็บภาษี					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการสำรวจและการจัดเก็บภาษี					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การสำรวจและการจัดเก็บภาษี					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสำรวจภายในและจัดเก็บภายนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(4)	(1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บภาษี เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์การสำรวจและการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้
ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอลานกระบือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ					
2. ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม					
3. วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและ ผู้พิการมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้
ข้อมูล

