

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 9,503 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 384 คน
2. งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) มีผู้รับบริการ จำนวน 499 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน (1คนแทน 1 ครั้วเรือน)
3. งานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) มีผู้รับบริการ จำนวน 2,989 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 353 คน
4. งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน มีผู้รับบริการจำนวน 80 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 67 คน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	166	43.2
หญิง	218	56.8
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	63	16.4
สมรส	293	76.3
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	28	7.3
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.0
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	24	6.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	146	38.0
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	148	38.5
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	52	13.5
มากกว่า 60 ปี	10	2.6
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	138	35.9
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	234	60.9
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	4	1.0
ปริญญาตรี	8	2.1
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	46	12.0
เกษตรกร	184	47.9
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	40	10.4
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	83	21.6
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	26	6.8
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือเป็นลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และว่างงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 384	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	211 (54.9)	173 (45.1)	-	-	-	91.0
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	221 (57.6)	163 (42.4)	-	-	-	91.6
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	213 (55.5)	171 (44.5)	-	-	-	91.0
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ	234 (60.9)	150 (39.1)	-	-	-	92.2
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ	216 (56.3)	168 (43.8)	-	-	-	91.2
รวม	57.0	43.0	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ มีพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และ ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 91.2 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เท่ากันกับช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 384	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	205 (53.4)	179 (46.6)	-	-	-	90.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	219 (57.0)	165 (43.0)	-	-	-	91.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	240 (62.5)	144 (37.5)	-	-	-	92.6
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 การประสานงานชัดเจนรวดเร็ว	210 (54.7)	174 (45.3)	-	-	-	91.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	231 (60.2)	153 (39.8)	-	-	-	92.0
รวม	57.6	42.4	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 92.0 และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.4 เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.0 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 384	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	232 (60.4)	152 (39.6)	-	-	-	92.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	209 (54.4)	175 (45.6)	-	-	-	90.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	222 (57.8)	162 (42.2)	-	-	-	91.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	211 (54.9)	173 (45.1)	-	-	-	91.0
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	217 (56.5)	167 (43.5)	-	-	-	91.4
รวม	56.8	43.2	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 384	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ	209 (54.4)	175 (45.6)	-	-	-	90.8
2. ถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน	228 (59.4)	156 (40.6)	-	-	-	91.8
3. การแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย	215 (56.0)	169 (44.0)	-	-	-	91.2
4. จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่ สะดวกแก่การนำไปทิ้ง	227 (59.1)	157 (40.9)	-	-	-	91.8
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	240 (62.5)	144 (37.5)	-	-	-	92.6
รวม	58.3	41.7	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือถังขยะมูล ฝอยมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งานเท่ากับจุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ใน สถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 91.8 และการแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 91.2 รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะ
ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวม

รายการ N = 384	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	57.0	43.0	-	-	-	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	57.6	42.4	-	-	-	91.5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56.8	43.2	-	-	-	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58.3	41.7	-	-	-	91.6
รวม	57.4	42.6	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเท่ากันกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

4.1.2 งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	44.6
หญิง	123	55.4
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 เป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	37	16.7
สมรส	171	77.0
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	14	6.3
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.5
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	15	6.8
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	70	31.5
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	92	41.4
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	38	17.1
มากกว่า 60 ปี	6	2.7
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	79	35.6
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	135	60.8
ปริญญาตรี	8	3.6
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	25	11.3
เกษตรกร	96	43.2
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	30	13.5
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	46	20.7
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.5
แม่บ้าน พ่อบ้าน	20	9.0
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ว่างงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	124 (55.9)	98 (44.1)	-	-	-	91.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	59.5	90 (40.5)	-	-	-	91.8
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	134 (60.4)	88 (39.6)	-	-	-	92.0
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง	122 (55.0)	100 (45.0)	-	-	-	91.0
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	128 (57.7)	94 (42.3)	-	-	-	91.6
รวม	57.7	42.3	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.8 และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 91.6 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีควักซีนสุนัขและแมว) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	126 (56.8)	96 (43.2)	-	-	-	91.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	131 (59.0)	91 (41.0)	-	-	-	91.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	135 (60.8)	87 (39.2)	-	-	-	92.2
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งาน ที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	119 (53.6)	103 (46.4)	-	-	-	90.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	119 (53.6)	103 (46.4)	-	-	-	90.8
รวม	56.8	43.2	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีควักซีนสุนัขและแมว) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.8 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91.4 เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว เท่ากันกับข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน	227 (59.1)	157 (40.9)	-	-	-	92.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	221 (57.6)	163 (42.6)	-	-	-	92.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	235 (61.2)	149 (38.8)	-	-	-	92.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	215 (56.0)	169 (44.0)	-	-	-	91.8
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	221 (57.6)	163 (42.4)	-	-	-	90.4
รวม	58.9	41.1	-	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน เท่ากันกับการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 92.0 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	126 (56.8)	96 (43.2)	-	-	-	91.4
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	127 (57.2)	95 (42.8)	-	-	-	91.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	128 (57.7)	94 (42.3)	-	-	-	91.6
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	122 (55.0)	100 (45.0)	-	-	-	91.0
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	131 (59.0)	91 (41.0)	-	-	-	91.8
รวม	57.1	42.9	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ เท่ากันกับอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ในภาพรวม

รายการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	57.7	42.3	-	-	-	91.5
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	56.8	43.2	-	-	-	91.4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58.9	41.1	-	-	-	91.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57.1	42.9	-	-	-	91.4
รวม	57.6	42.4	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากันกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

4.1.3 งานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	196	55.5
หญิง	157	44.5
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	106	30.0
สมรส	219	62.0
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	28	7.9
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ สถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	0.6
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	30	8.5
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	51	14.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	39	11.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	34	9.6
มากกว่า 60 ปี	197	55.8
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	159	45.0
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	192	54.4
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	2	0.6
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	109	30.9
เกษตรกร	104	29.5
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	18	5.1
แม่บ้าน พ่อบ้าน	122	34.6
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือว่างงาน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และเป็นเกษตรกรจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N =353	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	195 (55.2)	158 (44.8)	-	-	-	91.0
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	189 (53.5)	164 (46.5)	-	-	-	90.8
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	200 (56.7)	153 (43.3)	-	-	-	91.4
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	206 (58.4)	147 (41.6)	-	-	-	91.6
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	197 (55.8)	156 (44.2)	-	-	-	91.2
รวม	55.9	44.1	-	-	-	91.2

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 91.2 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.0 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 353	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	183 (51.8)	170 (48.2)	-	-	-	90.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	200 (56.7)	153 (43.3)	-	-	-	91.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	205 (58.1)	148 (41.9)	-	-	-	91.6
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	190 (53.8)	163 (46.2)	-	-	-	90.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	196 (55.5)	157 (44.5)	-	-	-	91.2
รวม	55.2	44.8	-	-	-	91.1

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.2 เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 90.8 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 353	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	218 (61.8)	135 (38.2)	-	-	-	92.4
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	195 (55.2)	158 (44.8)	-	-	-	91.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	197 (55.8)	156 (44.2)	-	-	-	91.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	205 (58.1)	148 (41.9)	-	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	194 (55.0)	159 (45.0)	-	-	-	91.0
รวม	57.2	42.8	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เท่ากันกับเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 353	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ
1. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	194 (55.0)	159 (45.0)	-	-	-	91.0
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	188 (53.3)	165 (46.7)	-	-	-	90.6
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	190 (53.8)	163 (46.2)	-	-	-	90.8
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	195 (55.2)	158 (44.8)	-	-	-	91.0
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	208 (58.9)	145 (41.1)	-	-	-	91.8
รวม	55.2	44.8	-	-	-	91.0

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคืออุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เท่ากันกับตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ในภาพรวม

รายการ N = 284	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	55.9	44.1	-	-	-	91.2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	55.2	44.8	-	-	-	91.1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.2	42.8	-	-	-	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55.2	44.8	-	-	-	91.0
รวม	55.9	44.1	-	-	-	91.2

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

4.1.4 การให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	34	50.7
หญิง	33	49.3
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	32	47.8
สมรส	32	47.8
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	3	4.5
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เท่ากันจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือสถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	20.9
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	12	17.9
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	26	38.8
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	15	22.4
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 41 ปี- 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คืออายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	45	67.2
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	16	23.9
ปริญญาตรี	6	9.0
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา คือระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานโครงการฝึกอบรม พัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	35	52.2
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	3	4.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3	4.5
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	12	17.9
แม่บ้าน พ่อบ้าน	14	20.9
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือเป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ เท่ากันกับประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 67	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	40 (59.7)	27 (40.3)	-	-	-	92.0
3. ระยะเวลาในการดำเนินการงาน/โครงการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	40 (59.7)	27 (40.3)	-	-	-	92.0
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	37 (55.2)	30 (44.8)	-	-	-	91.0
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
รวม	58.2	41.8	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เท่ากันกับระยะเวลาในการดำเนินการงาน/โครงการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เท่ากันกับ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 67	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	35 (52.2)	32 (47.8)	-	-	-	90.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	37 (55.2)	30 (44.8)	-	-	-	91.0
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	40 (59.7)	27 (40.3)	-	-	-	92.0
4. เอกสารงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
รวม	56.7	43.3	-	-	-	91.3

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือเอกสารงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว เท่ากันกับข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.0 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 67	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	37 (55.2)	30 (44.8)	-	-	-	91.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	42 (62.7)	25 (37.3)	-	-	-	92.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	39 (58.2)	28 (41.8)	-	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ	36 (53.7)	31 (46.3)	-	-	-	90.8
รวม	57.6	42.4	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เท่ากันกับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 67	พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ)	ในภาพรวมคิดเป็น (ร้อยละ)
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	41 (61.2)	26 (38.8)	-	-	-	92.2
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	34 (50.7)	33 (49.3)	-	-	-	90.2
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	38 (56.7)	29 (43.3)	-	-	-	91.4
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งาน ที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	37 (55.2)	30 (44.8)	-	-	-	91.0
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	46 (68.7)	21 (31.3)	-	-	-	93.8
รวม	58.5	41.5	-	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.2 และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งาน ที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 91.0 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ในภาพรวม

รายการ N = 67	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58.2	41.8	-	-	-	91.6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	56.7	43.3	-	-	-	91.3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.6	42.4	-	-	-	91.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58.5	41.5	-	-	-	91.7
รวม	57.8	42.3	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565
2. งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว)
3. งานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)
4. งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งาน ในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 (N=384)	57.4	42.6	-	-	-	91.5
2. งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คน ปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีน สุนัขและแมว) (N=222)	57.6	42.4	-	-	-	91.5
3. งานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) (N=353)	55.9	44.1	-	-	-	91.2
4. งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกร ตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน (N=67)	57.8	42.3	-	-	-	91.6
รวม	57.2	42.8	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการพบว่า งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตร

แบบยั่งยืน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคืองานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 เท่ากันกับงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) คิดเป็นร้อยละ 91.5 และงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ