

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)	14
2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (กพร.)	15
2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	16
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	28
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 การสร้างเครื่องมือ	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	65
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
ข. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	
ค. โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ที่ 3176/2563 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานโครงการฯ	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามเพศ	33
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหาร จัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564	33
4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามอายุ	34
4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามระดับการศึกษา	34
4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามอาชีพ	35
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	36
4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	37
4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
4.9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	39
4.10 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการ ขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	40
4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมป้องกันโรค ไข้เลือดออก แยกตามเพศ	41
4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุม ป้องกันโรคไข้เลือดออก	41
4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมโรคพิษ สุนัขบ้า แยกตามอายุ	42
4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมโรคพิษ สุนัขบ้า แยกตามระดับการศึกษา	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมโรคพิษ สุนัขบ้า แยกตามอาชีพ	43
4.16 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ ควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	44
4.17 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ ควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	45
4.18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ ควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
4.19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ ควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
4.20 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกัน โรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	48
4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝายแยกตามเพศ	49
4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คน พิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย	49
4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝายแยกตามอายุ	50
4.24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย แยกตามระดับการศึกษา	50
4.25 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝายแยกตามอาชีพ	51
4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	52
4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.29	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.30	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	56
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามเพศ	57
4.32	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	57
4.33	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามอายุ	58
4.34	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามระดับการศึกษา	58
4.35	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามอาชีพ	59
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	60
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	61
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.41	แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	65

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้น ในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วน of โครงสร้าง บทบาท

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความมีประสิทธิภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษารั้วนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2564 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564
- 2) งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก
- 3) งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลห้วยฝาย
- 4) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะอาด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การ ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service)แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยัง อีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่าน ช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุก คนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้ มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเสียถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ตีลภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิदनัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรรักษาไว้ร่วมกัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ในงานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจในงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่ได้รับมอบหมายนั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกละอายถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน
การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์
ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งทาง กิริยาและคำพูด
ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ
การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเข้าใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้

ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ว่าเป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลนั้นได้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาชีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 64-65)

1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone's Equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้ห้ทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ

กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรการวัดของลิเคิร์ต (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมาน หรือ นิเสธ) แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สตัน และในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรการจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนเบิร์ก (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรการระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่ยหมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่ยหมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้นำมาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดยโบการ์ดัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกันแต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่ มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีค่าที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

สุวิมล ติरणานนท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนิน

แผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป



ระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ

กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผล ทั้ง 2 มิตินี้โดยมิตินอกเป็นการประเมินประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนมิตินอกเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์กร

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ได้ยกฐานะมาจากสภาตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2539 จำนวน 2,143 แห่ง และประกาศดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มีนาคม 2539 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรา 40 และ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ได้ปรับขนาดจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ภาพตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย มีตราสัญลักษณ์ เป็นรูปใบโพธิ์ แสดงความศรัทธา เนื่องจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ตั้งอยู่ใกล้วัดศรีดอก ซึ่งเป็นวัดที่ประชาชนในตำบลศรัทธา และเป็นวัดประจำตำบล ในบริเวณวัดมีต้นโพธิ์ (หรือต้นศรี ภาษาพื้นบ้าน)

1. ด้านกายภาพ

ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสูงเม่น ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามถนนสายแพร่ – เด่นชัย ประมาณ 1.5 กิโลเมตร และก่อนถึงจังหวัดแพร่ ประมาณ 15 กิโลเมตรโดยมีอาณาเขตติดต่อกับ

ทิศเหนือ	ติดต่อ ตำบลสูงเม่น,	ตำบลดอนมูล,	ตำบลบ้านเหล่า, อำเภอสูงเม่น
ทิศใต้	ติดต่อ ตำบลแม่จั่วะ	อำเภอเด่นชัย	
ทิศตะวันออก	ติดต่อ ตำบลบ้านกวาง	อำเภอสูงเม่น,	อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อ ตำบลน้ำคำ	อำเภอสูงเม่น	

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีเนื้อที่ประมาณ 65.98 ตร.กม. หรือประมาณ 41,241.25 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

- ก. พื้นที่ราบ - ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่นา
- ข. พื้นที่ค่อนข้างราบและเชิงเขา - อยู่บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านทุ่งเจริญ ส่วนใหญ่เป็นสวน (มะขามหวาน, ลำไย, ส้มโอ) ป่าสงวนแห่งชาติ มีบางส่วนเป็นพื้นที่นาและที่อยู่อาศัย
- ค. พื้นที่ภูเขา เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ อยู่บริเวณหมู่ที่ 3, 4, 6, 12

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลหัวฝาย ฤดูร้อนจะอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 42 องศาเซลเซียส ฤดูฝนประมาณปลายเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน มีปริมาณฝนตกชุกที่สุดในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม และฤดูหนาว จะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินตำบลหัวฝาย ตามลักษณะภูมิประเทศ

1) กลุ่มดินดอน ประกอบด้วยดินชุดที่ 15 ประกอบด้วยดินเหนียวปนดินทราย กระจายอยู่ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง หน้าดินลึกมาก ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ประมาณ 30% ของพื้นที่ทั้งหมดของตำบล

2) กลุ่มดินที่ราบลุ่ม เป็นดินชุดที่ 33 พบมากในหมู่ที่ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 เป็นดินอุดมสมบูรณ์ปานกลางพบที่ดินประมาณ 70% ของพื้นที่ทั้งหมด

สภาพของดิน

ลักษณะภูมิประเทศตำบลหัวฝาย โดยทั่วไปเป็นที่ราบ ที่ดอนค่อนข้างราบ และลักษณะดินแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุด 15 และ 33

1) ดินชุดที่ 15 มีประมาณ 30% ของพื้นที่เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วนปนดินเหนียว มีจุดปะสีน้ำตาลปนแดงในชั้นดินล่าง มักพบก้อนสีน้ำตาลสารเคมี เหล็กและแมงกานีส อาจพบก้อนปูนปะปนด้วย พบพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบมีดินลึกมากระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง มีความเป็นกรดเป็นด่าง 5.5 – 8.0 ปัญหาทั่วไปไม่มี แม้ดินบางแห่งมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างทำการปรับปรุงได้ยาก

ปัจจุบัน บริเวณดังกล่าวใช้ทำนา ฤดูแล้ง ใช้ทำพืชไร่บางชนิด เช่น ถั่วเหลือง ถ้ามีระบบชลประทานสามารถ ทำนาปีละ 2 ครั้ง

2) ดินชุดที่ 33 มีประมาณ 70% ของพื้นที่เป็นดินร่วมปนดินแป้ง มีสีน้ำตาลปนแดง ดินชั้นล่างลึกมีจุดปะสีน้ำตาลปนเทา มีก้อนปูนปนเกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ ดินตะกอนรูปพัดพื้นที่ค่อนข้างเรียบ มีดินลึกลับมาก มีการระบายน้ำดีถึงปานกลาง มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง เป็นกรดต่าง 5.5 – 8.0

ลักษณะของไม้และป่าไม้

สภาพป่าในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าผลัดใบ แบ่งได้ 2 ประเภทคือ ป่าเบญจพรรณ เป็นป่าที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจมาก พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้มะค่าโมง ไม้กระพี้เขาควาย ชิงชัน กระเจา กระพี้จั่น ตะเคียนทอง ตะแบก โมกมัน และป่าเต็งรัง พันธุ์ไม้ที่มักพบอยู่เสมอคือ เต็ง รัง เหียง พลวง กระโดน ตะเคี้ยว มะกอกป่า เป็นต้น และพื้นที่บางส่วน สำนักงานป่าไม้เขตแพร่ ได้ทำการปลูกป่าไม้สักเพื่อฟื้นฟูสภาพป่า

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลหัวฝาย มีการปกครองหมู่บ้านโดยฝ่ายปกครอง และมีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีจำนวน 13 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 2	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 3	บ้านหัวฝาย
หมู่ที่ 4	บ้านทุ่งเจริญ
หมู่ที่ 5	บ้านป่าฝ้าง
หมู่ที่ 6	บ้านเหล่าป่าฝ้าง
หมู่ที่ 7	บ้านดอนชัย
หมู่ที่ 8	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 9	บ้านเหล่าเจริญ
หมู่ที่ 10	บ้านหัวฝาย
หมู่ที่ 11	บ้านป่าฝ้าง
หมู่ที่ 12	บ้านเหล่าป่าฝ้าง
หมู่ที่ 13	บ้านช่องลม

การเลือกตั้ง

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีองค์กรทางการเมือง 2 ส่วน คือ

1. คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 26 คน หน่วยเลือกตั้งจำนวน 21 หน่วยเขต

3.ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่ / ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1.บ้านช่องลม	384	473	520	993
2. บ้านช่องลม	234	267	287	554
3. บ้านห้วยฝาย	282	339	327	666
4.บ้านทุ่งเจริญ	308	464	416	880
5. บ้านป่าฝิ่ง	257	285	337	662
6. บ้านเหล่าป่าฝิ่ง	341	413	394	807
7. บ้านดอนชัย	344	434	502	936
8. บ้านช่องลม	295	371	401	772
9. บ้านเหล่าเจริญ	148	204	207	411
10. บ้านห้วยฝาย	258	359	402	761
11. บ้านป่าฝิ่ง	282	410	419	829
12. บ้านเหล่าป่าฝิ่ง	323	406	458	864
13. บ้านช่องลม	185	250	296	546
รวม	3,641	4,675	4,966	9,641

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ประกอบด้วย

1. โรงเรียนวัดศรีดอก
2. โรงเรียนบ้านช่องลม
3. โรงเรียนบ้านดอนชัย
4. โรงเรียนทุ่งเจริญ
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย

6. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสูงเม่น

โรงเรียนที่มีอยู่ตั้งกระจายอยู่ในหมู่บ้านต่างๆ มีการเรียนการสอนถึงชั้นประถมศึกษา มีเพียงโรงเรียนบ้านวัดศรีดอกแห่งเดียวที่เป็นโรงเรียนขยายโอกาส มีการเรียนการสอนถึงระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นโรงเรียนทุกแห่งมีพื้นที่โล่งและสนามกีฬาที่อนุญาตให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงเข้ามาใช้เป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน

ทุกหมู่บ้านจะมีที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นเรือนไม้เล็กๆ ตั้งอยู่บนพื้นที่สาธารณะประโยชน์ของหมู่บ้าน เป็นต้น

ที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการและจัดงานในโอกาสต่างๆ

มีพื้นที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการ เช่น สนามกีฬา สวนสาธารณะฯ ที่จัดไว้ให้ประชาชน มีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ไม่มีสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ อย่างไรก็ตามหากรวมเอาพื้นที่สนามกีฬา พื้นที่โล่งในโรงเรียน ในวัด ในสถานที่ราชการที่อนุญาตให้ประชาชนเข้าไปใช้ประกอบกิจกรรมนันทนาการได้ในบางเวลา ก็จะมีพื้นที่การใช้ที่ดินประเภทนี้พื้นที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการสูงกว่ามาตรฐาน

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายในตำบลห้วยผาย จำนวน 2 แห่ง นอกจากนั้นแล้วแต่ละหมู่บ้านยังมีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 2 แห่ง |
| 2. สถานพยาบาลเอกชน | จำนวน 1 แห่ง |
| 3. ร้านขายยา | จำนวน 1 แห่ง |

5. ระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารตำบลห้วยผาย ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตัดผ่าน เป็นถนนที่มีความกว้างของผิวจราจร ประมาณ 20 เมตร มีทางเท้า มีความกว้างของเขตทางประมาณ 30 เมตร เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สภาพดีใช้ได้ทุกฤดูกาล ผ่านเข้ามาทางด้านทิศตะวันตกของพื้นที่

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย มีถนนสายหลัก จำนวน 1 สาย เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยาง แยกจากถนนสายหลักเข้าสู่พื้นที่ในเขตและสู่หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ในเขตชุมชนมีถนนกว้างประมาณ 3.50 - 4 เมตร ไม่สามารถขยายไหล่ทางได้ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อชาวบ้าน ปัจจุบันบนถนนทั้งสายหลักและสายรองมีปัญหาเนื่องจากรถแล่นเร็วและมีทางแยกเข้าสู่ถนนซอยจำนวนมาก ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย มีถนนสายย่อย (ถนนซอย) จำนวนมาก ถนนซอยเหล่านี้มี ความกว้างโดยประมาณ 3 - 4 เมตร ไม่มีทางเท้าไม่มีพื้นที่สำหรับการขยายตัว มีทั้งที่เป็นถนนคอนกรีตและถนนลูกรังและถนนในซอยจำนวนมากเป็นถนนปaved โดยไปสิ้นสุดที่หน้าบ้านของราษฎรหรือพื้นที่เกษตรกรรม

การไฟฟ้า

ร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมดมีไฟฟ้าใช้ ถึงแม้จะมีบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากหมู่บ้าน หรืออยู่ในพื้นที่ทำการเกษตรที่รอการขยายเขตไฟฟ้า แต่ก็ยังคงมีไฟฟ้าระบบพลังงานแสงอาทิตย์ใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตอำเภอสูงเม่น มีดวงไฟฟ้าสาธารณะริมถนน (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ครอบคลุมเส้นทาง

การประปา

ในเขตพื้นที่มีระบบประปาที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน โดยมีแหล่งน้ำดิบคือ น้ำบาดาล ระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำบางแห่งสร้างตามแบบมาตรฐานของกรมอนามัย ซึ่งออกแบบสำหรับน้ำใต้ดิน ประกอบด้วย การเตรียมน้ำเพื่อออกซิไดซ์เหล็กและแมงกานีส การกรองทรายแบบช้า (Slow Sand Filter) ถังพักน้ำใส และถังสูงจ่ายน้ำ ปัจจุบันมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 92 ของครัวเรือนทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ครัวเรือนที่เหลือใช้น้ำบาดาลและน้ำบ่อตื้น เนื่องจากตัวบ้านเรือนอยู่บนตำแหน่งที่มีแหล่งน้ำผิวดินเดิมที่ใช้อยู่

โทรศัพท์และระบบสื่อสาร

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 6 แห่ง มีตู้ไปรษณีย์ จำนวน 2 แห่ง เสาร์บ – ส่ง สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีระบบเสียงตามสายให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน และผู้ยามตำรวจชุมชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น เป็นการทำการเกษตรตามฤดูกาล เพื่อลดต้นทุนการผลิตและอาศัยประโยชน์จากฤดูกาลดูแลพืชผล เกษตรกรไม่นิยมปลูกพืชนอกฤดูเพราะยังขาดแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เกษตรกรบางส่วนที่ปลูกพืชหมุนเวียนตลอดปี บางส่วนปล่อยพื้นที่ว่างเปล่าหลังการทำนา ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่

- ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือ ถั่วเหลือง
- ผลไม้ที่สำคัญ คือ มะม่วง รองลงมาคือ ลำไย
- พื้นที่เพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ คือ พื้นที่นา และพื้นที่ไร่

การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในตำบลห้วยผาย เป็นการเลี้ยงไว้สำหรับบริโภคและจำหน่าย สำหรับพันธุ์สัตว์เลี้ยงเศรษฐกิจ คือ

- 1) กระบือ ส่วนมากเป็นพันธุ์พื้นเมือง
- 2) โค ส่วนมากเป็นพันธุ์พื้นเมือง และบางส่วนที่เลี้ยงโคพันธุ์บาร์มันส์
- 3) สุกร พันธุ์ลาสไลท์ของบริษัท ซีพี

กิจกรรมการเลี้ยงสัตว์

- 1) ไก่พื้นเมือง เลี้ยงไว้เพื่อการบริโภคในครัวเรือน และจำหน่ายเป็นบางส่วน
- 2) สุกร เลี้ยงไว้เพื่อการจำหน่าย

การบริการ

หน่วยธุรกิจ ร้านค้าและบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงทอง

- โรงแรม	1	แห่ง	- ปื้มหลอด	3	แห่ง
- ปื้มน้ำมัน	3	แห่ง	- ร้านค้าทั่วไป	75	แห่ง
- โรงสีข้าว	14	แห่ง	- ร้านอาหาร	26	แห่ง
- ร้านบริการคอมพิวเตอร์	5	แห่ง	- ร้านเสริมสวย	17	แห่ง
- โรงเลี้ยงสัตว์	1	แห่ง	- ตลาด	3	แห่ง
- ร้านบริการซ่อมรถ	24	แห่ง	- ร้านขายยา	2	แห่ง
- โรงผลิตสุรา	3	แห่ง	- ร้านจำหน่ายท่อและเสา		
			ซีเมนต์	1	แห่ง
- โรงผลิตน้ำตาล	2	แห่ง	- ร้านไดนาโม	2	แห่ง
- ร้านล้างอัดฉีด	2	แห่ง	- ร้านนวดแผนไทย	1	แห่ง
- ค้าของเก่า	1	แห่ง	- ร้านกลึง	1	แห่ง
- จำหน่ายไม้และซี้เลื่อย	3	แห่ง	- ร้านเชื่อมเหล็ก	4	แห่ง
- ร้านขายวัสดุไฟฟ้า	2	แห่ง	- ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ไม้		
				2	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องไฟฟ้า	1	แห่ง	- ร้านขายผ้า	1	แห่ง
- สถานตรวจสภาพรถ	1	แห่ง	- โรงกลึง	1	แห่ง
- ร้านเย็บผ้า	1	แห่ง	- บริการโต๊ะสนุ๊ก	1	แห่ง

การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้าน อ่างเก็บน้ำแม่มา

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมที่สำคัญที่สุดของเขตตำบลหัวฝาย คือ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้
อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีงานทำและรายได้ตลอดทั้งปี

- โรงงานผลิตสินค้าเพื่อการบริโภคในท้องถิ่น	ได้แก่
- โรงงานน้ำตาล	4 แห่ง
- โรงสีข้าวขนาดเล็ก	7 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มผลิตเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	46	กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพ	จำนวน	3	กลุ่ม
- กลุ่มแปรรูป – ถนอมอาหาร	จำนวน	12	กลุ่ม
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	จำนวน	13	กลุ่ม

แรงงาน

ประชาชนตำบลหัวฝาย ประกอบอาชีพในการทำอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรืออุตสาหกรรมครัวเรือนในการผลิตเฟอร์นิเจอร์ ผลิตภัณฑ์สินค้าจากไม้ ประชาชนส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อวันค่อนข้างสูง เนื่องจากการจ้างงานในระดับอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่สำหรับการเกษตรกรรม แต่สัดส่วนของผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีน้อยกว่าอาชีพรับจ้าง

ดังนั้น จึงพบว่าโครงสร้างการประกอบอาชีพของประชากร จะมีอาชีพอุตสาหกรรมขนาดเล็กเป็นอาชีพหลัก รองลงมา คือ รับจ้างทำงานฝีมือ (เช่น งานผลิตเฟอร์นิเจอร์) โดยงานรับจ้างในลักษณะที่เป็นลูกจ้าง ส่วนใหญ่จะเป็นลูกจ้างรายวันมากกว่าลูกจ้างรายเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฤดูกาลหรือสภาพภูมิอากาศเหมือนอาชีพเกษตรกรรม อย่างไรก็ตาม การที่แรงงานรับจ้างส่วนใหญ่ทำงานรับจ้างภายในหมู่บ้าน โดยทำงานเกี่ยวกับช่างฝีมือประเภทต่างๆ เช่น แกะสลัก ช่างไม้ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ ประชากรส่วนใหญ่ก็ยังคงรักษาการทำเกษตรกรรมไว้ ไม่ได้ทอดทิ้งไป แม้ว่าจะมีอาชีพอื่นที่สร้างรายได้ที่ดีกว่ามาแทน และองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้สนับสนุน กลุ่มอาชีพต่างๆ คือ กลุ่มผลิตเฟอร์นิเจอร์ กลุ่มสหกรณ์ค้าไม้เรือนเก่า กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มผลิตผ้าหม้อห้อม กลุ่มผลิต ผ้ามัดมือ กลุ่มเลี้ยงสุกร กลุ่มขนมไทย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จึงมีเป้าหมายในการที่จะพัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ด้านการเกษตร

เกษตรกรตำบลหัวฝาย มีพื้นที่ถือครองทางการเกษตร ทั้งหมด 4,065 ไร่ หรือเฉลี่ยครัวเรือนละ 3.70 ไร่ พื้นที่ถือครองการเกษตรตามสภาพ ดังนี้

- 1) พื้นที่นาถือครอง จำนวน 3,641 ไร่ เฉลี่ยครัวเรือนละ 3.5 ไร่ ของครัวเรือนทั้งหมดของตำบล สภาพพื้นที่นาเป็นพื้นที่น่าน้ำฝนและชลประทาน
- 2) พื้นที่ถือครองการทำไร่ จำนวน 200 ไร่ ซึ่งเป็นพื้นที่ไร่รายได้

จากการประเมินรายได้ของเกษตรกรตำบลหัวฝาย

- ภาคการเกษตรกรรม เฉลี่ย 38,250 บาท/ปี
- นอกภาคเกษตรกรรม เฉลี่ย 85,500 บาท/ปี

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น เป็นการทำการเกษตรตามฤดูกาล เพื่อลดต้นทุนการผลิตและอาศัยประโยชน์จากฤดูกาลดูแลพืชผล เกษตรกรไม่นิยมปลูกพืชนอกฤดูเพราะยังขาดแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เกษตรกรบางส่วนที่ปลูกพืชหมุนเวียนตลอดปี บางส่วนปล่อยพื้นที่ว่างเปล่าหลังการทำนา ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่

- ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือ ถั่วเหลือง
- ผลไม้ที่สำคัญ คือ มะม่วง รองลงมาคือ ลำไย
- พื้นที่เพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ คือ พื้นที่นา และพื้นที่ไร่

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) อ่างเก็บน้ำแม่มาลี พื้นที่รับน้ำ
- 2) คลองชลประทาน
- 3) บ่อบาดาลเพื่อการเกษตร
- 4) บ่อน้ำตื้น
- 5) บ่อโยก
- 6) สระน้ำ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประวัติตำบลหัวฝาย

ชื่อตำบลหัวฝาย แต่เดิมเกิดจากภูมิปัญญาของชาวบ้านที่ได้สร้างทำนบกั้นน้ำในสมัยนั้น เรียกว่าการลงหลักตีฝายและบริเวณริมฝั่งลำน้ำที่กั้นฝาย ได้มีชาวบ้านไปอาศัยอยู่พวกที่อาศัยอยู่ทางท้ายน้ำจึงเรียกผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณฝาย ว่าหัวฝาย ต่อมายกระดับเป็นตำบล เมื่อ พ.ศ.2436 และในปี พ.ศ.2446 ตำบลหัวฝายขึ้นกับอำเภอแม่พริก ภายหลังเปลี่ยนชื่ออำเภอเป็น อำเภอสูงเม่น หรือสูงเม่น ตั้งแต่ พ.ศ.2460 จนถึงปัจจุบัน

การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดอยู่จำนวน 3 แห่ง และโบสถ์คริสต์จักร จำนวน 1 แห่ง เป็นสถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาได้แก่

ฌาปนสถาน

ในพื้นที่มีฌาปนสถาน จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ภายในหมู่บ้าน ระบบที่ใช้เป็นเมรุแบบเตาเผาได้แก่

1. ฌาปนสถานชี้หนอน
2. ฌาปนสถานป่าช้าปู่เป้ง

ประเพณีและงานประเพณี

ในเขตพื้นที่ตำบลหัวฝายมีงานประเพณีที่สำคัญดังนี้

1) งานประเพณีบุญบั้งไฟเป็นประเพณีที่นิยมทำกันในเดือน 6 เหนือ การจัดทำบุญบั้งไฟขึ้นเพื่อบูชาอารักษ์หลักเมือง เป็นประเพณีทำบุญขอฝนจากพญาแถนเพื่อให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล บุญบั้งไฟมีตำนานเล่าขานมานาน จากนิทานพื้นเมืองเรื่องผาแดงนางไอ่ เรื่องพระยาคนคากล้วนแล้วแต่กล่าวถึงการจุดบั้งไฟให้แถน (เทวดา) ได้บันดาลให้ฝนตกตามฤดูกาล ถือเป็นประเพณีอันสำคัญที่จะละเลยมิได้ เพราะมีความเชื่อว่า หากหมู่บ้านใดไม่จัดงานบุญบั้งไฟก็อาจจะก่อให้เกิดภัยพิบัติแก่ผู้คนในชุมชน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการประกอบอาชีพที่สำคัญของประชาชนในหมู่บ้าน แอก, ไถ, เฝือ (คราด), จอบ, เสียม, แห, ยอ, สวิง, โซ, เลื่อนลันดา, กบ แต่ปัจจุบันใช้เครื่องจักรเป็นส่วนมาก

อาหารพื้นถิ่นในหมู่บ้าน น้ำพริก แกงแค แกงอ่อม แอบบอน ห่อนึ่ง แกงฮังเล ลาบ แคบหมู จิ้นปิ้ง แอบปลา แกงและยำหน่อไม้ ยำไก่ ส้าวม

ประเพณี วัฒนธรรมที่สำคัญในหมู่บ้าน การเทศน์มหาชาติ ตำนก่วยสลาก รดน้ำดำหัว ลอยกระทง นมัสการพระธาตุการแสดงศิลปวัฒนธรรมในหมู่บ้านทั้งอดีตและปัจจุบัน ฟ้อนเจิง ตีกลอง สะบัดชัย กลองปู่จา ฟ้อนเล็บ ฟ้อนกลองอี๊ด งานแกะสลักไม้ เครื่องแขวน ตุ้ง

การแต่งกายของประชาชนในหมู่บ้านทั้งอดีตและปัจจุบัน อดีต ชาย เสื้อหม้อห้อม กางเกง ขาก้วย ผ้าขาวม้าคาดเอว หญิง เสื้อหม้อห้อม ชิ่นแหล่ ปัจจุบัน แต่งกายตามสมัยนิยม

ลักษณะภาษาพูดในหมู่บ้าน ภาษาไทยล้านนา กำเมือง

โบราณสถาน โบราณวัตถุในหมู่บ้าน พระพุทธรูปโบราณ วัดศรีดอก วัดดอนชัย วัดช่องลม วัดทุ่งเจริญ

พิธีกรรม ความเชื่อ

1. ปูชาท้าวทั้งสี่
2. สะเดาะเคราะห์
3. คนทรงเจ้า
4. ต่อกระดูก
5. สืบชะตา
6. บายศรีสู่ขวัญ
7. ถอนพิษ (เป่า)

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค เป็นน้ำประปาส่วนภูมิภาคบางส่วนและน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำดิบจากอ่างแม่มาน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณ น้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่โดยส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อย ที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทาง ลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์จำนวน 348 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนทุกหมู่บ้านในตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปึกษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองนวน 350 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 – ก.ย.2564) ใน 4 กลุ่มงานคือ

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 3,635 คน
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 3,635 คน
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย จำนวน 2,884 คน
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จำนวน 57 คน (ผู้ปกครอง 1 คนต่อเด็กเล็ก 1 คน)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบคำถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 กลุ่มตัวอย่าง 360 คน
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่าง 360 คน
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย กลุ่มตัวอย่าง 351 คน
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กลุ่มตัวอย่าง 50 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย และงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบคำถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความ
4. นำกลับมาแก้ไข

5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบคำถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.5.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกคำถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.19 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เฉย ๆ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = \left(\frac{\sum^1 (S)}{n} \right) / Q * (100/5)$$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

$$\text{และ } S = \frac{(Q1 \times 5) + (Q2 \times 4) + (Q3 \times 3) + (Q2 \times 2) + (Q1 \times 1)}{N}$$

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ
Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ
Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ
Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
N = Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค. 2563 - ก.ย. 2564) ได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผู้รับบริการจำนวน 3,635 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 360 คน
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก มีผู้รับบริการ จำนวน 3,635 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย มีผู้รับบริการ จำนวน 2,884 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีผู้รับบริการจำนวน 57 คน (ผู้ปกครอง 1 คนต่อเด็กเล็ก 1 คน) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 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 2564

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	157	43.6
หญิง	203	56.4
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	59	16.4
สมรส	275	76.4
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	26	7.2
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	24	6.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	134	37.2
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	137	38.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	51	14.2
มากกว่า 60 ปี	10	2.8
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	131	36.4
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	217	60.3
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	4	1.1
ปริญญาตรี	8	2.2
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	46	12.8
เกษตรกร	165	45.8
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	40	11.1
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	80	22.2
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	24	6.7
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ เป็นลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และว่างงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 360	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 2564 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	197 (54.7)	163 (45.3)	-	-	-	91.0
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	206 (57.2)	154 (42.8)	-	-	-	91.4
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	198 (55.0)	162 (45.0)	-	-	-	91.0
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ	213 (59.2)	147 (40.8)	-	-	-	91.8
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ	204 (56.7)	156 (43.3)	-	-	-	91.4
รวม	56.6	43.4	-	-	-	91.3

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ มีพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องเท่ากับค่าบริการในการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 360	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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	196 (54.4)	164 (45.6)	-	-	-	90.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	209 (58.1)	151 (41.9)	-	-	-	91.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	229 (63.6)	131 (36.4)	-	-	-	92.8
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	200 (55.6)	160 (44.4)	-	-	-	91.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	215 (59.7)	145 (40.3)	-	-	-	92.0
รวม	58.3	41.7	-	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 92.0 และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.6 เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 360	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. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	227 (63.1)	133 (36.9)	-	-	-	92.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	206 (57.2)	154 (42.8)	-	-	-	91.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	208 (57.8)	152 (42.2)	-	-	-	91.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	207 (57.5)	153 (42.5)	-	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวน เพียงพอต่อความต้องการ	198 (55.0)	169 (45.0)	-	-	-	91.0
รวม	58.1	41.9	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเท่ากันกับความเสมอภาคและ เท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม N = 360	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. รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ	198 (55.0)	162 (45.0)	-	-	-	91.0
2. ถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน	214 (59.4)	146 (40.6)	-	-	-	91.8
3. การแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย	204 (56.7)	156 (43.3)	-	-	-	91.4
4. จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่ สะดวกแก่การนำไปทิ้ง	208 (57.8)	152 (42.2)	-	-	-	91.6
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	225 (62.5)	135 (37.5)	-	-	-	92.6
รวม	58.3	41.7	-	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือถังขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 91.8 และจุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 91.6 การแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 91.4 รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะ
 ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวม

รายการ N = 360	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	56.6	43.4	-	-	-	91.3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	58.3	41.7	-	-	-	91.7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58.1	41.9	-	-	-	91.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58.3	41.7	-	-	-	91.7
รวม	57.8	42.2	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากันกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

4.1.2 งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	157	43.6
หญิง	203	56.4
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 เป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	59	16.4
สมรส	275	76.4
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	26	7.2
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมป้องกันโรค
ใช้เลือดออก แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	24	6.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	134	37.2
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	137	38.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	51	14.2
มากกว่า 60 ปี	10	2.8
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานโครงการ
ควบคุมป้องกันโรคใช้เลือดออก ตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	131	36.4
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	217	60.3
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	4	1.1
ปริญญาตรี	8	2.2
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมป้องกันโรค
ไข้เลือดออก แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	46	12.8
เกษตรกร	165	45.8
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	40	11.1
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	80	22.2
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	24	6.7
รวม	360	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และว่างงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการอบรมการคัดแยกขยะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 360	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	192 (53.3)	168 (46.7)	-	-	-	90.6
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	201 (55.8)	159 (44.2)	-	-	-	91.2
3. ช่วงเวลาในการทำงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก	193 (53.6)	167 (46.4)	-	-	-	90.8
4. การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	208 (57.8)	152 (42.2)	-	-	-	91.6
5. การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	199 (55.3)	161 (44.7)	-	-	-	91.0
รวม	55.2	44.8	-	-	-	91.0

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.2 และการดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ช่วงเวลาในการทำงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 90.8 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 360	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	187 (51.9)	173 (48.1)	-	-	-	90.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	200 (55.6)	106 (44.4)	-	-	-	91.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	219 (60.8)	141 (39.2)	-	-	-	92.2
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งาน ที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	189 (52.5)	171 (47.5)	-	-	-	90.6
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	207 (57.5)	153 (42.5)	-	-	-	91.6
รวม	55.7	44.3	-	-	-	91.2

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.2 เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งาน ที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 90.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 360	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. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน	218 (60.6)	142 (39.4)	-	-	-	92.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	196 (54.4)	164 (45.6)	-	-	-	90.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	199 (55.3)	161 (44.7)	-	-	-	91.7
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	207 (57.5)	153 (42.5)	-	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ	198 (55.0)	162 (45.0)	-	-	-	91.0
รวม	56.6	43.4	-	-	-	91.5

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 91.7 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 360	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. การดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่ การให้บริการ	202 (56.1)	158 (43.9)	-	-	-	91.2
2. อุปกรณ์ฉีดพ่นมีความเพียงพอและ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	217 (60.3)	143 (39.7)	-	-	-	92.0
3. ลดการระบาดของโรคไข้เลือดออกในพื้นที่	207 (57.5)	153 (42.5)	-	-	-	91.6
4. มีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง	209 (58.1)	151 (41.9)	-	-	-	91.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรค ไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวฝาย	229 (63.6)	131 (36.4)	-	-	-	92.8
รวม	59.1	40.9				91.8

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.8 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคืออุปกรณ์ฉีดพ่นมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 92.0 และลดการระบาดของโรคไข้เลือดออกในพื้นที่เท่ากันกับการออกหน่วยบริการตามพื้นที่อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6 การดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรค
ไข้เลือดออก ในภาพรวม

รายการ N = 360	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	55.2	44.8	-	-	-	91.0
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	55.7	44.3	-	-	-	91.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56.6	43.4	-	-	-	91.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.1	40.9	-	-	-	91.8
รวม	56.6	43.4	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านงานโครงการ
ควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8
รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 91.2 ด้านกระบวนการขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

4.1.3 งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	194	55.3
หญิง	157	44.7
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	59	16.8
สมรส	264	75.2
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	28	8.0
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ สถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วย เอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	30	8.5
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	89	25.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	90	25.6
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	48	13.7
มากกว่า 60 ปี	94	26.8
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วย เอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	158	45.0
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	191	54.4
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	2	0.6
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	87	24.8
เกษตรกร	168	47.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	20	5.7
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	18	5.1
แม่บ้าน พ่อบ้าน	58	16.5
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือ ว่างงาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และเป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N =351	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. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไตในตำบลหัวฝาย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	187 (53.3)	164 (46.7)	-	-	-	90.6
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับ บริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	197 (56.1)	154 (43.9)	-	-	-	91.2
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการ	189 (53.8)	162 (46.2)	-	-	-	90.8
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการ มีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง	200 (57.0)	151 (43.0)	-	-	-	91.4
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการ ดำเนินงาน	195 (55.6)	156 (44.4)	-	-	-	91.2
รวม	55.2	44.8				91.0

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เท่ากันกับมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไตในตำบลหัวฝาย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 351	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	182 (51.9)	169 (48.1)	-	-	-	90.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	199 (56.7)	152 (43.3)	-	-	-	91.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	218 (62.1)	133 (37.9)	-	-	-	92.4
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝายการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	188 (53.6)	163 (46.4)	-	-	-	90.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	203 (57.8)	148 (42.2)	-	-	-	91.6
รวม	56.4	43.6	-	-	-	91.3

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.4 เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝายการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 90.8 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 351	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. ความเรียบร้อยในการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่	217 (61.8)	134 (38.2)	-	-	-	92.4
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	194 (55.3)	157 (44.7)	-	-	-	91.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	195 (55.6)	156 (44.4)	-	-	-	91.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของ การให้บริการ	204 (58.1)	147 (41.9)	-	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ	192 (54.7)	159 (45.3)	-	-	-	91.0
รวม	57.1	42.9	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เท่ากันกับเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 351	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. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์ อำนวยความสะดวก	193 (55.0)	158 (45.0)	-	-	-	91.0
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	209 (59.5)	142 (40.5)	-	-	-	92.0
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อย ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับ บริการ	199 (56.7)	152 (43.3)	-	-	-	91.4
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทาง ไปรับบริการ	203 (57.8)	148 (42.2)	-	-	-	91.6
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วย เอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	225 (64.1)	126 (35.9)	-	-	-	92.8
รวม	58.6	41.4	-	-	-	91.8

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ 91.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย 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	55.2	44.8	-	-	-	91.0
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	56.4	43.6	-	-	-	91.3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.1	42.9	-	-	-	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58.6	41.4	-	-	-	91.8
รวม	56.8	43.2	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

4.1.4 การให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	7	14.0
หญิง	43	56.0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	7	14.0
สมรส	40	80.0
หย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่	3	6.0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ สถานภาพหย่าร้าง ม่าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.0
ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี	12	24.0
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	9	18.0
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	16	32.0
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	10	20.0
มากกว่า 60 ปี	2	4.0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 41 ปี- 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คืออายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	9	18.0
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	25	25.0
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	8	8.0
ปริญญาตรี	7	7.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา คือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	10	20.0
เกษตรกร	8	16.0
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	2	4.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	7	14.0
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	11	22.0
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	4	8.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	8	16.0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมาคือว่างงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเป็นเกษตรกรเท่ากับแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 50	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. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครอบครัวพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	27 (54.0)	23 (46.0)	-	-	-	90.8
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	25 (50.0)	25 (50.0)	-	-	-	90.0
3. ระยะเวลาในการดำเนินการงาน/โครงการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	29 (58.0)	21 (42.0)	-	-	-	91.6
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	28 (56.0)	22 (44.0)	-	-	-	91.2
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	20 (60.0)	20 (40.0)	-	-	-	92.0
รวม	55.6	44.4	-	-	-	91.1

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการดำเนินการงาน/โครงการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 91.2 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครอบครัวพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.8 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานด้านการจัดการศึกษา
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 50	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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	28 (56.0)	22 (44.0)	-	-	-	91.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	32 (64.0)	18 (36.0)	-	-	-	92.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่าย ต่อการใช้บริการ	29 (58.0)	21 (42.0)	-	-	-	91.6
4. เอกสารงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	27 (54.0)	23 (46.0)	-	-	-	90.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและ มีความทันสมัย	29 (58.0)	21 (42.0)	-	-	-	91.6
รวม	58.0	42.0	-	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ เท่ากันกับข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91.2 เอกสารงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 50	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. ความเรียบร้อยในการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่	25 (50.0)	25 (50.0)	-	-	-	90.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	33 (66.0)	17 (34.0)	-	-	-	93.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	28 (56.0)	22 (44.0)	-	-	-	91.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	26 (52.0)	24 (48.0)	-	-	-	90.4
5. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ	29 (58.0)	21 (42.0)	-	-	-	91.6
รวม	56.4	43.6	-	-	-	91.3

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.4 ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 50	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	27 (54.0)	23 (46.0)	-	-	-	90.8
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	27 (54.0)	23 (46.0)	-	-	-	90.8
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อย ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับ ผู้รับบริการ	26 (52.0)	24 (48.0)	-	-	-	90.4
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งาน ที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทาง ติดต่อ	26 (52.0)	24 (48.0)	-	-	-	90.4
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย	31 (62.0)	19 (38.0)	-	-	-	92.4
รวม	54.8	45.2	-	-	-	91.0

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เท่ากันกับอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ เท่ากันกับสถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม

รายการ N = 50	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	55.6	44.4	-	-	-	91.1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	58.0	42.0	-	-	-	91.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56.4	43.6	-	-	-	91.3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54.8	45.2	-	-	-	91.0
รวม	56.2	43.8	-	-	-	91.2

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น (ร้อยละ)
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 (N=360)	57.8	42.2	-	-	-	91.6
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก (N=360)	56.6	43.4	-	-	-	91.4
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย (N=351)	56.8	43.2	-	-	-	91.4
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (N=50)	56.2	43.8	-	-	-	91.2
รวม	56.9	43.1	-	-	-	91.4

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการพบว่า งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคืองานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออกเท่ากับงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 - ก.ย.2564) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไตในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
6. เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ป่วยไต ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ในภาพรวม

6. ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 - ก.ย.2564) ใน 4 กลุ่มงานคือ

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผู้รับบริการจำนวน 3,635 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 360 คน
2. งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก มีผู้รับบริการ จำนวน 3,635 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน
3. งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย มีผู้รับบริการ จำนวน 2,884 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน
4. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีผู้รับบริการจำนวน 57 คน (ผู้ปกครอง 1 คนต่อเด็กเล็ก 1 คน) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 91.6
2. การให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 91.4
3. การให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 91.4
4. การให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 91.2

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.4

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ ทั้งนี้ถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เน้นกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน มีลำดับขั้นตอนปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดำเนินการด้วยความเรียบร้อยไม่สร้างปัญหากับชุมชน รวมทั้งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานที่ดำเนินการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผายคำนึงถึงการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งง่ายต่อการติดต่อ การประสานงานชัดเจน ทำให้ประชาชน ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ดำเนินการด้วยความเป็นระบบ ใส่ใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการกับประชาชน สร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย คำนึงถึงการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ เน้นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด รถขนขยะมูลฝอย อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความปลอดภัยและมีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานหรือให้บริการ จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.2.2 งานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย เน้นการทำงานที่มีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เป็นระบบ การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผายคำนึงถึงการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งง่ายต่อการติดต่อ การประสานงานชัดเจน ทำให้ประชาชน ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย สร้างผลลัพธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับชุมชน สร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ เน้นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความปลอดภัยและมีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานหรือให้บริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.2.3 งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานให้มีความเป็นธรรม มีการเรียงลำดับก่อนหลัง เน้นการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เป็นระบบ การดำเนินการแก้ไขปัญหาใช้ระยะเวลาอันสั้น ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกเกิดความพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งง่ายต่อการติดต่อ การประสานงานชัดเจน ทำให้ประชาชน ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ดำเนินการด้วยความเป็นระบบ ใส่ใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม รับผิดชอบต่อปัญหาจากการปฏิบัติงาน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการกับประชาชน สร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ เน้นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความปลอดภัยและมีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานหรือให้บริการ สถานที่ที่ดำเนินการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางมาใช้บริการของประชาชน คำนึงถึงความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.2.4 งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการมีประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยจัดให้มี

อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนต่อการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการสื่อสารที่ทันสมัย การมีข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ช่องทางติดต่อมีความหลากหลาย การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตใช้งานง่ายและมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน หนังสือราชการเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คำนึงถึงการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ เน้นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความปลอดภัยและมีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานหรือให้บริการ สถานที่ที่ดำเนินโครงการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางมาใช้บริการของประชาชน คำนึงถึงความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคืองานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เน้นกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน มีลำดับขั้นตอนปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดำเนินการด้วยความเรียบร้อยไม่สร้างปัญหากับชุมชน รวมทั้งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานที่ดำเนินการ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ คำนึงถึงการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งง่ายต่อการติดต่อประสานงานชัดเจน ทำให้ประชาชน ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ดำเนินการด้วยความเป็นระบบ ใส่ใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการกับประชาชน คำนึงถึงการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่

เน้นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด รถชนขยะมูลฝอย อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความปลอดภัยและมีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานหรือให้บริการ จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ทำให้ทราบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในทุกงานที่ให้บริการ ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังข้อเสนอแนะปัญหาก่อนหลังหรือในขณะปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายจึงควรติดตามผลความพึงพอใจ หลังการให้บริการในแต่ละงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2.. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง ☐ ม่าย หรือแยกกันอยู่ |
| 3. อายุ | ☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี
☐ อายุ 31-40 ปี
☐ อายุ 51-60 ปี | ☐ อายุ 20 - 30 ปี
☐ อายุ 41 - 50 ปี
☐ อายุ 61 ปี ขึ้นไป |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
☐ อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า | ☐ มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ว่างาน
☐ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ
☐ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน พ่อบ้าน | ☐ เกษตรกร
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน
☐ นักเรียน นักศึกษา |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ					
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีจัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ					
2. ถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน					
3. การแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย					
4. จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานโครงการควบคุมป้องกันโรค
 ใช้เลือดออก ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น
 ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรค ใช้เลือดออก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ช่วงเวลาในการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคใช้เลือดออก (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)					
4. การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ					
2. อุปกรณ์ฉีดพ่นมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
3. ลดการระบาดของโรคใช้เลือดออกในพื้นที่					
4. มีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมป้องกันโรคใช้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝาย

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝาย ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝาย ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)					
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝาย การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้ในตำบลหัวฝาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาในการดำเนินการงาน/โครงการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ					
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ					
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. อาจารย์ ดร. ภาณุ สิทธิวงศ์
ตำแหน่ง รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
การศึกษาสูงสุด Ph.D. (Political Science), University of North Texas
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา คำทิพย์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
การศึกษาสูงสุด - กศ.บ. (สังคมศึกษา)
- M.Ed. (Teacher Education)
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น จึงได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประสานความร่วมมือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการประเมินผลและติดตามผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ เพื่อนำเสนอผลการศึกษาและข้อคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ในการนี้ได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประสานการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – พฤศจิกายน ๒๕๖๔

๕. สถานที่ดำเนินการ

- ๕.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๕.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

/๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ...

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายแห่งละ ๑๒,๐๐๐ บาท ต่อการประเมิน ๑-๓ งาน/โครงการ กรณีถ้าต้องการประเมินเพิ่มงาน/โครงการ ละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

๘.๑ ผู้เข้ารับการประเมินความพึงพอใจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๘.๒ คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เรืองเดช	วงศ์หล้า	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๓. นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๔. นางสาวชมพูนุช	วังวิเศษ	กรรมการ
๕. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน

๑. อาจารย์ ดร.ภาณุ	สิทธิวงศ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา	คำทิพย์	กรรมการ
๓. นายต่อพงศ์	ทับทิมโต	กรรมการและเลขานุการ

๘.๔ คณะกรรมการดำเนินการโครงการ

๑. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓. นางสาวธนธรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๔. ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาลูน	กรรมการ
๕. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการ
๖. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

๑. นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๒. นางปราณี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๓. นายวีระชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔. นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๕. นายสมหมาย	เชื้อกุล	กรรมการ
๖. นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๗. นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๘. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการและเลขานุการ

/๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....

(นายศุภสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

๑๙/๑๑/๒๕๖๓

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

๑๙/๑๑/๒๕๖๓

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๑๙/๑๑/๒๕๖๓

กำหนดการดำเนินงาน
โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑ กันยายน ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓	จัดทำโครงการ
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	ประสานงานโครงการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	ลงนามสัญญาข้อตกลง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	เก็บรวบรวมข้อมูล
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔	วิเคราะห์ข้อมูล
๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔	สรุปและเขียนรายงานผล
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ส่งรายงานการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ที่ ๓๑๗๖/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับสมบูรณ์ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เรืองเดช	วงศ์หล้า	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๑.๓ นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๑.๔ นางสาวชมพูนุท	วังวิเศษ	กรรมการ
๑.๕ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

๒.๑ อาจารย์ ดร.ภาณุ	สิทธิวงศ์	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ	คำทิพย์	กรรมการ
๒.๓ นายต่อพงศ์	ทับทิมโต	กรรมการและเลขานุการ

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๓.๒ อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓.๓ นางสาวธนธรรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาลูน	กรรมการ
๓.๕ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการ
๓.๖ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

๔.๑ นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายปรานี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๔.๓ นายวีรชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๔ นายสมหมาย	เชื้อกุล	กรรมการ
๔.๕ นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๖ นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๔.๗ นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๔.๘ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการดำเนินงานไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หอการค้าการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นการักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พงษ์ไม่มี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ติรกานนท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). Evaluation: A systematic approach. Beverly Hill, California: Sage.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.

Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer – Nijhoff

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.