

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	26
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	29
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 การสร้างเครื่องมือ	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	31
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
	3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	34
	4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	66
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	69
	5.2 อภิปรายผล	69
	5.3 ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม		74
ภาคผนวก		
	ก. แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
	ข. รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	
	ค. โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ที่ 1326/2565 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานโครงการฯ	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามเพศ	34
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหาร จัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565	34
4.3	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามอายุ	35
4.4	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามระดับการศึกษา	35
4.5	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะ ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 แยกตามอาชีพ	36
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	37
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	38
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
4.9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ บริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
4.10	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการ ขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	41
4.11	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (มีดวัคซีนสุนัขและ แมว) แยกตามเพศ	42
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (มีดวัคซีนสุนัขและ แมว)	42
4.13	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (มีดวัคซีนสุนัขและ แมว) แยกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและ แมว) แยกตามระดับการศึกษา	43
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและ แมว) แยกตามอาชีพ	44
4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	45
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	46
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	49
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามเพศ	50
4.22	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการ ประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)	50
4.23	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามอายุ	51
4.24	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามระดับการศึกษา	51
4.25	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) แยกตามอาชีพ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	53
4.27	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.28	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.29	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.30	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	57
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามเพศ	58
4.32	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน	58
4.33	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามอายุ	59
4.34	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามระดับการศึกษา	59
4.35	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน แยกตามอาชีพ	60
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านช่องทางการให้บริการ	62
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการ ฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานโครงการฝึกอบรมพัฒนา เกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	65
4.41	แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในภาพรวม	66