



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนกอำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนกอำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนา ปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการ สาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มี เป้าหมายสำคัญอยู่ที่ ประชาชนผู้รับบริการ เป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่าบุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือ มีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรม เช่น นั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการ เสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือ เชิงกลยุทธ์ อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.35 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.98 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.โครงการป้องกันการ ติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่ม เด็กและเยาวชนประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563	96.38	97.45	96.16	96.12	96.49	96.52
2.งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ (โครงการ บริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	94.66	92.80	93.28	93.13	93.91	93.56
3. งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิง ปฏิบัติการให้ความรู้ใน การป้องกันโรคติดเชื้อ ไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากาก อนามัย เพื่อป้องกัน ตัวเอง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563)	97.27	96.33	95.56	96.13	96.47	96.35
4. โครงการขับเคลื่อน วิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	92.00	91.33	93.56	93.67	94.33	92.98
รวม	95.08	94.48	94.64	94.76	95.30	94.85

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรพบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรอาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Websiteรองรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรพบว่า โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.2.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียวตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

2.2.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.2.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสารการมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็กจัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.2.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.2.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรพบว่างานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้ายดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.3.2 ความมีมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.3.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.3.4 ความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.3.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.3.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2563 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)
- 3) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และ
- 4) โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ต่อ บแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	28
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร	33
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	69
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	69
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	71
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	74
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี	75

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	81
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรม เชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำ หน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	87
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์ สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	93
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	99
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	99
2.วิธีดำเนินการ	99
3.สรุปผลการประเมิน	99
4.ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	111
แบบสอบถาม	112

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	74
ตารางที่ 4. 2 แสดงข้อมูลทั่วไป โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	75
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่ม เด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม	76
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่ม เด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในแต่ละด้าน	77
ตารางที่ 4. 5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหาร จัดการขยะ ประจำปี 2563) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	81
ตารางที่ 4. 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) ในภาพรวม	82
ตารางที่ 4. 7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) ในแต่ละด้าน	83
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	87
ตารางที่ 4. 9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรม เชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการ จัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ในภาพรวม	88
ตารางที่ 4. 10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่ ต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรม เชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการ จัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ในแต่ละด้าน	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

ตารางที่ 4.11	แสดงข้อมูลทั่วไป โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	93
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม	94
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มี ต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในแต่ละด้าน	95

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่ง วิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ

- (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม
- (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ
- (3) เพื่อการสร้างสรรค์ดูแลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ
- (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหาร

ส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก ที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้ร่วมมือกับ “สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) 3) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และ 4) โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ ที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามง่าม จังหวัด

พิจิตร โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามงาม จังหวัดพิจิตร โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามงาม จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนก อำเภอสามงาม จังหวัดพิจิตร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทาง การประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจใน การดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมใน การให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกใน การเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถ ปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการ โครงการ ป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการ จัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อน วิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอ สามง่าม จังหวัดพิจิตร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรในครั้งนี้ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1.โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.82	0.48	มากที่สุด	96.52
2.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	4.68	0.54	มากที่สุด	93.56
3.งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	4.82	0.49	มากที่สุด	96.35
4. โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.66	0.68	มากที่สุด	92.98
รวม	4.74	0.55	มากที่สุด	94.85

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสว่างม่ง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาได้แก่งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.35 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.98

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	47	58.75
2. หญิง	33	41.25
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	80	100.00
อาชีพ		
1. นักเรียน/นักศึกษา	80	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	80	100.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 47คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 และเพศหญิง จำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ41.25
 มีอายุต่ำกว่า 26 ปีจำนวน 80คน คิดเป็นร้อยละ100.00
 ส่วนใหญ่นักเรียน/นักศึกษาจำนวน80คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 80คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็ก และเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.3แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็ก และเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563ในภาพรวม

โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและ เยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด	96.38
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด	97.45
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด	96.16
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.50	มากที่สุด	96.12
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.49	มากที่สุด	96.49
รวม	4.82	0.48	มากที่สุด	96.52

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและ เยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็น ร้อยละ 96.52โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.45รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 96.38และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ96.16

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็ก และเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.4แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็ก และเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563ในแต่ละด้าน

โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและ เยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการปรึกษาหารือในการดำเนินงานตามโครงการ	4.72	0.53	มากที่สุด	94.49
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	4.84	0.45	มากที่สุด	96.73
3. มีการติดตามประเมินผล และรายงานผล	4.88	0.41	มากที่สุด	97.55
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการที่ชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด	96.73
รวม	4.88	0.44	มากที่สุด	96.38
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.77	0.55	มากที่สุด	95.31
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.88	0.41	มากที่สุด	97.55
3. มีการประสานงานหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน	4.92	0.34	มากที่สุด	98.37
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินโครงการ	4.93	0.33	มากที่สุด	98.57
รวม	4.88	0.46	มากที่สุด	97.45
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการ ให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด	95.51
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.76	0.58	มากที่สุด	95.10
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.45	มากที่สุด	97.35

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและ เยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.88	0.41	มากที่สุด	97.55
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.50	มากที่สุด	96.53
6. วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องรายละเอียด	4.74	0.50	มากที่สุด	94.90
รวม	4.81	0.49	มากที่สุด	96.16
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ร่วม โครงการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.31
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินงานเพียงพอ ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ	4.76	0.59	มากที่สุด	95.10
3. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.83	0.48	มากที่สุด	96.53
4. ป้าย แสดง ข้อความบอกจุด ให้บริการ และ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.41	มากที่สุด	97.55
รวม	4.81	0.50	มากที่สุด	96.12
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.91	0.35	มากที่สุด	98.16
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.84	0.47	มากที่สุด	96.73
3. เด็กและเยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะใน การป้องกันตนเอง และมีพฤติกรรมที่ปลอดภัยจาก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์	4.85	0.46	มากที่สุด	96.94
4. เด็กและเยาวชนในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และได้รับบริการเพื่อการป้องกันการติดเชื้อโรคติดต่อทาง เพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์	4.94	0.24	มากที่สุด	98.78

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและ เยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. ลดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และ โรคเอดส์ ในกลุ่มเด็กและเยาวชน	4.59	0.66	มากที่สุด	91.84
รวม	4.76	0.49	มากที่สุด	96.49

จากตารางที่ 4.4พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 96.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการติดตามประเมินผล และรายงานผลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน , มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการที่ชัดเจน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.73 และ มีการปรึกษาหารือในการดำเนินงานตามโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.49

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินโครงการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.57 รองลงมาได้แก่ มีการประสานงานหน่วยงานและภาคส่วน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.37 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.55

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.35 และเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.53

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.53 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาร่วมโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 96.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเด็กและเยาวชนในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และได้รับบริการเพื่อป้องกันการติดเชื้อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.78 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.16 และเด็กและเยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการป้องกันตนเอง และมีพฤติกรรมที่ปลอดภัยจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ หน่วยงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
(โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	129	56.09
2. หญิง	101	43.91
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	1	0.43
2. 26 – 40 ปี	53	23.04
3. 41 – 55 ปี	88	38.26
4. 56 – 69 ปี	80	34.78
5. 70 ปีขึ้นไป	8	3.48
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	1.30
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	14	6.09
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	43	18.70
4. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.43
5. รับจ้างทั่วไป	61	26.52
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	8.26
7. เกษตรกร/ประมง	88	38.26
8.ว่างงาน	1	0.43
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	229	99.57
2. หน่วยงานรัฐ	1	0.43
รวม	230	100.00

จากตารางที่ 4.5พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศ ชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 56.09 และเพศหญิงจำนวน101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ23.04

ส่วนใหญ่มืออาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 99.57 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)

ตารางที่ 4.6แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)ในภาพรวม

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.52	มากที่สุด	94.66
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.55	มากที่สุด	92.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.66	0.59	มากที่สุด	93.28
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.52	มากที่สุด	93.13
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.70	0.50	มากที่สุด	93.91
รวม	4.68	0.54	มากที่สุด	93.56

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มี่ความพึงพอใจต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.56โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มี่ความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอน

การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.66 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.91 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.13

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) ในแต่ละด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	0.52	มากที่สุด	94.70
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.81	0.44	มากที่สุด	96.26
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.85	0.40	มากที่สุด	97.04
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.65	0.57	มากที่สุด	92.96
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.62	0.61	มากที่สุด	92.35
รวม	4.73	0.52	มากที่สุด	94.66
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.63	0.54	มากที่สุด	92.61
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.63	0.53	มากที่สุด	92.70
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.59	0.58	มากที่สุด	91.74
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ใน การดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่อง การคัดแยกขยะ	4.71	0.52	มากที่สุด	94.17
รวม	4.64	0.55	มากที่สุด	92.80

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.80	0.56	มากที่สุด	96.09
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.78	0.48	มากที่สุด	95.57
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.58	มาก	90.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.81	0.44	มากที่สุด	96.26
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.57	0.69	มากที่สุด	91.30
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.52	0.62	มากที่สุด	90.43
รวม	4.66	0.59	มากที่สุด	93.28
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม	4.64	0.52	มากที่สุด	92.78
2. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอ สำหรับใส่ขยะมูลฝอย	4.70	0.49	มากที่สุด	93.91
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.67	0.54	มากที่สุด	93.48
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ	4.62	0.58	มากที่สุด	92.35
รวม	4.67	0.52	มากที่สุด	93.13
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.72	0.50	มากที่สุด	94.43
2. มีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากขึ้น	4.73	0.46	มากที่สุด	94.61

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทาง สาธารณะ ลำคลอง สิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลรักษามากขึ้น	4.77	0.48	มากที่สุด	95.30
4. ทำให้มีการคัดแยกขยะ มีประสิทธิภาพ สร้างรายได้	4.53	0.57	มากที่สุด	90.70
5. ทำให้เกิดชุมชนตัวอย่างในการบริหารจัดการขยะ	4.73	0.47	มากที่สุด	94.52
รวม	4.70	0.50	มากที่สุด	93.91

จากตารางที่ 4.7พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.66โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะอาดรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับ มากที่สุด
($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.04รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง
อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
และมีความคล่องตัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ94.70

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหา
ขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.17
รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์
อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70
และ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ92.61

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.28โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ มากที่สุด
($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.09 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.57

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.13 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.91 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.48 และสถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.78

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.91 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ล้ำคลอง สิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลรักษามากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมา ได้แก่ มีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.61 และทำให้เกิดชุมชนตัวอย่างในการบริหารจัดการขยะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	1	1.67
2. หญิง	59	98.33
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	32	53.33
2. 41 – 55 ปี	28	46.67
อาชีพ		
1. รับจ้างทั่วไป	37	61.67
2. เกษตรกร/ประมง	13	21.67
3. ว่างาน	10	16.67
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	60	100.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 และเพศชาย จำนวน1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ53.33และอายุระหว่าง 41 – 55 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ46.67

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ ประมงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 และว่างงานจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มี ต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ในภาพรวม

งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด	97.27
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.50	มากที่สุด	96.33
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.78	0.53	มากที่สุด	95.56
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.51	มากที่สุด	96.13
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.82	0.48	มากที่สุด	96.47
รวม	4.82	0.49	มากที่สุด	96.35

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ใน ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.27 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ในแต่ละด้าน

งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	0.46	มากที่สุด	96.67
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.77	0.53	มากที่สุด	95.33
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.93	0.25	มากที่สุด	98.67
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.88	0.42	มากที่สุด	97.67
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด	97.27
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.72	0.61	มากที่สุด	94.33
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.93	0.31	มากที่สุด	98.67
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00
รวม	4.82	0.50	มากที่สุด	96.33

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.95	0.29	มากที่สุด	99.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.65	0.66	มากที่สุด	93.00
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.50	มากที่สุด	96.33
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.77	0.53	มากที่สุด	95.33
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.75	0.57	มากที่สุด	95.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.55	มากที่สุด	94.67
รวม	4.78	0.53	มากที่สุด	95.56
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67	0.63	มากที่สุด	93.33
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการมีความเพียงพอ	4.82	0.47	มากที่สุด	96.33
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.82	0.50	มากที่สุด	96.33
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด	96.67
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด	96.13

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.95	0.29	มากที่สุด	99.00
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.85	0.44	มากที่สุด	97.00
3. ทีมวิทยากรหรือทีมครู ข. มีความรู้และทักษะในการจัดทำหน้ากากอนามัยไว้ใช้เองในครัวเรือน	4.77	0.53	มากที่สุด	95.33
4. ประชาชนเกิดความตระหนักและสามารถป้องกันโรคระบาดโดยเริ่มจากตนเอง	4.72	0.61	มากที่สุด	94.33
5. เพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญและร่วมกันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19)	4.83	0.46	มากที่สุด	96.67
รวม	4.82	0.48	มากที่สุด	96.47

จากตารางที่ 4.10พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.67

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.33

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.13โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง รอรับบริการ มีความเพียงพอ , อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00และเพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญ และร่วมกันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19)อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	18	60.00
2. หญิง	12	40.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	1	3.33
2. 26 – 40 ปี	5	16.67
3. 41 – 55 ปี	16	53.33
4. 56 – 69 ปี	8	26.67
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	6.67
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	10.00
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	10.00
4. นักเรียน/นักศึกษา	1	3.33
5. รับจ้างทั่วไป	10	33.33
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	3.33
7. เกษตรกร/ประมง	10	33.33
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	30	100.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00
และเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67และอายุระหว่าง 26 – 40 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ16.67

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป , อาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ , อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ10.00และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ6.67

ประเภทผู้รับบริการประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มี ต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563ในภาพรวม

โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.72	มากที่สุด	92.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.82	มากที่สุด	91.33
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.68	0.65	มากที่สุด	93.56
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.66	มากที่สุด	93.67
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.72	0.62	มากที่สุด	94.33
รวม	4.66	0.68	มากที่สุด	92.98

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่ ภูมิใจความพึงพอใจต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.66) คิดเป็นร้อยละ 92.98
โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ
มากที่สุด (\bar{X} = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.33รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่
ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.67และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.56

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563ในแต่ละด้าน

โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.43	0.90	มาก	88.67
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	4.67	0.55	มากที่สุด	93.33
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.73	0.52	มากที่สุด	94.67
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.40	0.89	มาก	88.00
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.77	0.63	มากที่สุด	95.33
รวม	4.60	0.72	มากที่สุด	92.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.60	0.77	มากที่สุด	92.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.67	0.84	มากที่สุด	93.33
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.43	0.86	มาก	88.67
รวม	4.57	0.82	มากที่สุด	91.33
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.60	0.67	มากที่สุด	92.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.43	0.90	มาก	88.67
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.68	มาก	90.00

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.77	0.57	มากที่สุด	95.33
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.87	0.43	มากที่สุด	97.33
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
รวม	4.68	0.65	มากที่สุด	93.56
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53	0.82	มากที่สุด	90.67
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการมีความเพียงพอ	4.80	0.55	มากที่สุด	96.00
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.70	0.70	มากที่สุด	94.00
4. ป้าย แสดง ข้อความบอกจุด ให้บริการ และ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.53	มากที่สุด	94.00
รวม	4.68	0.66	มากที่สุด	93.67
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.47	0.82	มาก	89.33
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.67	0.55	มากที่สุด	93.33
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.77	0.68	มากที่สุด	95.33
4. ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็ง พัฒนาอาชีพ สร้างเศรษฐกิจในชุมชน	4.80	0.48	มากที่สุด	96.00

ตารางที่ 4.13(ต่อ)

โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. ทำให้ชุมชน ประชาชน บริหารจัดการการเงิน สามารถ ปรับลดค่าใช้จ่าย	4.63	0.72	มากที่สุด	92.67
6. ทำให้ชุมชน ประชาชน ขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงอย่างยั่งยืน	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
รวม	4.72	0.62	มากที่สุด	94.33

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก
รวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.67 และมีการสำรวจความ
ต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์
อินเทอร์เน็ต ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมา
ได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
และเข้าใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.67

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน
และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย

ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.33 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง รอรับบริการมีความเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ, ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.67

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ทำให้ชุมชน ประชาชน ขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมาได้แก่ ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็ง พัฒนาอาชีพ สร้างเศรษฐกิจในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนาค อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตรมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนาค อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตรครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนาค อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนาค อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตรสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนาค อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิด

เป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.35 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.98

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75มีอายุต่ำกว่า 26 ปีจำนวน 80คน คิดเป็นร้อยละ 100.00ส่วนใหญ่ผู้เรียน/นักศึกษาจำนวน 80คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อ โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.52โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 96.38และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศ ชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 56.09มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 99.57 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.66 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.91 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.13

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 37คน คิดเป็นร้อยละ 61.67ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.35โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.27รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อ โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป, อาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.98 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.33 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.67และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.56

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนง อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563) และโครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาถูกรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผลเมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนง อำเภอสว่างงาม จังหวัดพิจิตรพบว่า โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็น ลำดับ สุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียวตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอมีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสารมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็กจัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์

โทรทัศน์ โทรศัพทศาสตร์ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอยและจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาดและจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อําเภอสางาม จังหวัดพิจิตรพบว่างานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรงองค์การบริหารส่วนตำบล วังนก จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ อาจทำได้โดย

4.4.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถอาจปฏิบัติ ดังนี้ ปลุกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่ายให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบและอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

4.4.2 ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะประชาชนผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็เกิดความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าคุณจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจอาจปฏิบัติ ดังนี้จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงาน พนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

4.4.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้อาจปฏิบัติ ดังนี้ พัฒนาความรู้และทักษะให้บุคลากรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องมีการทดสอบวัดผลว่าบุคลากรมีความรู้จริงในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ รวมทั้ง มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

4.4.4 ความสุภาพบุคลการของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมรยาทา มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ

4.4.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

4.4.6 ความเสมอภาคในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะประชาชนนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ อาจปฏิบัติ ดังนี้ จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก : [http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06
km2/app.doc](http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc)
- ครรชิต บรรลุผล .(2554).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด .การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จินตนา บุญบังการ.(2545).ชุดการเรียงด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรู๊ป,
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร.(2543) .ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ .(2553) .ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก
www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf 12/04/59

- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี** .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสตรีย. (2542).**คุณภาพการบริการออมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-ตุลาคม,**
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,**
- ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ .(2544).**การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น**
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). **การเมืองยุคปัจจุบัน**. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). **การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์** .พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). **การเมืองของไทย**. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.
- นรินทร์ คลังผา .(2552).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**
- ปฐม มณีโรจน์. (2543).**ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์ชัย, อานุภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนำหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). **การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พรรณี ช.เจนจิต. (2542). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณี พรหมน้อย .(2554).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม** .การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548).การจัดการการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : แสงดาว
เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร .(2552).ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขภาค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ .(2543).คุณภาพในงานบริการ .พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ .(2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ :ที่ออป
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์ .(2547) .การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน .กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทีวีวงศ์.(2544).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.
ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม,
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ .(2553) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง
พางคำอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงรายประเมินโครงการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย
- สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนไผ่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม .**การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่
สาย จังหวัดเชียงราย** . วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา): สถาบันราชภัฏเชียงราย,
2544.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). **แบบรายงานผลการสำรวจ
สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก :
[http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/
NewsInfo/Upload/1094984027.doc](http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc).
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=6.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). **ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล.** มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- อเนก กลยาณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์ อรรถกิจ ทรัพย์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล นครขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. **Dictionary of education**. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid. “A Scale For the Measurement of Consumer SstisfactionWithSocialServive, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April,1983.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control**(9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand Mcnally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs. **Journal of Applied Psychologe**, 45, p. 1 – 10.
- Shelly,G.B. (1975).**Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Harper & Row.
- Yamane,Taro.(1973).**Statistics:An Introductory Analysis**.Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
เรื่อง โครงการป้องกันการติดเชื้อ เอชไอวี ในกลุ่มเด็กและเยาวชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี 3. () 41 ปี - 55 ปี 5. () 70 ปี ขึ้นไป
2. () 26 ปี - 40 ปี 4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. () นักเรียน/นักศึกษา 9. () ว่างาน
2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. () รับจ้างทั่วไป 10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการปรึกษาหารือในการดำเนินงานตามโครงการ					
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน					
3. มีการติดตามประเมินผล และรายงานผล					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการที่ชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการประสานงานหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
6. วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องรายละเอียด					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาร่วมโครงการ					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินงานเพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ					
3. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					
4. ป้าย แสดง ข้อความบอกจุด ให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. เด็กและเยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการป้องกันตนเอง และมีพฤติกรรมที่ปลอดภัยจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์					
4. เด็กและเยาวชนในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และได้รับการ เพื่อการป้องกันการติดเชื้อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์					
5. ลดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์ ในกลุ่มเด็กและเยาวชน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร**

เรื่อง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะ ประจำปี 2563)

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ (ปี)

1. ต่ำกว่า 26 ปี 3. 41 ปี - 55 ปี 5. 70 ปี ขึ้นไป
2. 26 ปี - 40 ปี 4. 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. นักเรียน/นักศึกษา 9. ว่างาน
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. รับจ้างทั่วไป 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. ประชาชน 2. หน่วยงานภาครัฐ 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับ ปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม					
2. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความที่					
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
2. มีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากขึ้น					
3. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ถ้าคลอง สิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลรักษามากขึ้น					
4. ทำให้มีการคัดแยกขยะ มีประสิทธิภาพ สร้างรายได้					
5. ทำให้เกิดชุมชนตัวอย่างในการบริหารจัดการขยะ					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร**
**เรื่อง งานด้านสาธารณสุข (โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อ
ไวรัส 2019 (COVID 19) และการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันตัวเอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี 3. () 41 ปี - 55 ปี 5. () 70 ปี ขึ้นไป
2. () 26 ปี - 40 ปี 4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. () นักเรียน/นักศึกษา 9. () ว่างาน
2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. () รับจ้างทั่วไป 10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง รอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. ทีมวิทยากรหรือทีมครู ข. มีความรู้และทักษะในการจัดทำหน้ากากอนามัยไว้ใช้เองในครัวเรือน					
4. ประชาชนเกิดความตระหนักและสามารถป้องกันโรคระบาดโดยเริ่มจากตนเอง					
5. เพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญ และร่วมกันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19)					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรังนก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
เรื่อง โครงการขับเคลื่อนวิธีการสหกรณ์สู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี 3. () 41 ปี - 55 ปี 5. () 70 ปี ขึ้นไป
2. () 26 ปี - 40 ปี 4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. () นักเรียน/นักศึกษา 9. () วางงาน
2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. () รับจ้างทั่วไป 10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง รอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย แสดง ข้อความบอกจุด ให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็ง พัฒนาอาชีพ สร้างเศรษฐกิจในชุมชน					
5. ทำให้ชุมชน ประชาชน บริหารจัดการการเงิน สามารถปรับลดค่าใช้จ่าย					
6. ทำให้ชุมชน ประชาชน ขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***