บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค. 2562 - ก.ย. 2563) ได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆประจำปี 2563 ผู้รับบริการจำนวน 3,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 363 คน
2. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้รับบริการ จำนวน 3,924 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 383 คน
3. งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก มีผู้รับบริการจำนวน 3,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 363 คน
4. งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน มีผู้รับบริการจำนวน 72 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 61 คน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	152	41.9
หญิง	211	58.1
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาคือ เป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 บริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	67	18.5
สมรส	276	76.0
หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่	20	5.5
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และสถานภาพ หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	33	9.9
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	142	39.1
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	127	35.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	47	12.9
มากกว่า 60 ปี	10	2.8
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	117	32.2
มัธยมศึกษา	230	63.4
อนุปริญญา	8	2.2
ปริญญาตรี	8	2.2
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ระดับปริญญาตรีเท่ากันกับระดับอนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	41	11.3
เกษตรกร	153	42.1
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.1
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	50	13.8
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	94	25.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	20	5.5
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ว่างงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อาชีพข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 อาชีพเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	191 (52.6)	172 (47.4)	-	-	-	90.6
2. ความพร้อมความรวดเร็วในการบริหารจัดการ	183 (50.4)	180 (49.6)	-	-	-	90.0
3. ระยะเวลาการดำเนินการมีความเหมาะสม	195 (53.7)	168 (46.3)	-	-	-	90.8
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	171 (47.1)	192 (52.9)	-	-	-	89.4
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	192 (52.9)	171 (47.1)	-	-	-	90.6
รวม	**51.3**	**48.7**	**-**	**-**	**-**	**90.3**

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาการดำเนินการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เท่ากันกับมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 90.6 และความพร้อมความรวดเร็วในการบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	193 (53.2)	170 (46.8)	-	-	-	90.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	184 (50.7)	179 (49.3)	-	-	-	90.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	203 (55.9)	160 (44.1)	-	-	-	91.2
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	195 (53.7)	168 (46.3)	-	-	-	90.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	196 (54.0)	167 (46.0)	-	-	-	90.8
รวม	**53.5**	**46.5**	**-**	**-**	**-**	**90.7**

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 การประสานงานชัดเจน รวดเร็วเท่ากันกับข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.8 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	208 (57.3)	155 (42.7)	-	-	-	91.4
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	214 (59.0)	149 (41.0)	-	-	-	91.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	209 (57.6)	154 (42.4)	-	-	-	91.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	205 (56.5)	158 (43.5)	-	-	-	91.2
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	214 (59.0)	149 (41.0)	-	-	-	91.8
รวม	**57.9**	**42.1**	**-**	**-**	**-**	**91.6**

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เท่ากันกับความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 91.6 และความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	197 (54.3)	166 (45.7)	-	-	-	90.8
2. การอำนวยความสะดวกงานจราจรและการดูแลความปลอดภัย	207 (57.0)	156 (43.0)	-	-	-	91.4
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	197 (54.3)	166 (45.7)	-	-	-	90.8
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวก	225 (56.5)	158 (43.5)	-	-	-	91.2
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ	231 (63.6)	132 (36.4)	-	-	-	92.8
รวม	**57.1**	**42.9**	**-**	**-**	**-**	**91.4**

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกงานจราจรและการดูแลความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และสถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.2 ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่ายเท่ากันกับอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

รายการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	51.3	48.7	-	-	-	90.3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	53.5	46.5	-	-	-	90.7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.9	42.1	-	-	-	91.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57.1	42.9	-	-	-	91.4
รวม	**55.0**	**45.0**	**-**	**-**	**-**	**91.0**

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.4 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.7 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

4.1.2 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	159	41.5
หญิง	224	58.5
รวม	**383**	**100**

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	72	18.8
สมรส	291	76.0
หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่	20	5.2
รวม	**383**	**100**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.0
ตั้งแต่ 20 ปี -30 ปี	37	9.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	151	39.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	132	34.5
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	49	12.8
มากกว่า 60 ปี	10	2.6
รวม	**383**	**100**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุตั้งแต่ 20 ปี -30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	130	33.9
มัธยมศึกษา	235	61.4
อนุปริญญา	10	2.6
ปริญญาตรี	8	2.1
รวม	**383**	**100**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระดับอนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	41	10.7
เกษตรกร	163	42.6
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	53	13.8
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	101	26.4
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	20	5.2
รวม	**383**	**100**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ว่างงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 383	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	201 (52.5)	182 (47.5)	-	-	-	90.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	194 (50.7)	189 (49.3)	-	-	-	90.2
3. ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ	209 (54.6)	174 (45.4)	-	-	-	91.0
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	190 (49.6)	193 (50.4)	-	-	-	90.0
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	198 (51.7)	185 (48.3)	-	-	-	90.4
รวม	**51.8**	**48.2**	**-**	**-**	**-**	**90.4**

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องเท่ากันกับมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.2 กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 383	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	208 (54.3)	175 (45.7)	-	-	-	90.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	211 (55.1)	172 (44.9)	-	-	-	90.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	225 (58.7)	158 (41.3)	-	-	-	91.8
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	215 (56.1)	168 (43.9)	-	-	-	91.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	217 (56.7)	166 (43.3)	-	-	-	91.4
รวม	**56.2**	**43.8**	**-**	**-**	**-**	**91.2**

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นเท่ากันกับมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 383	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	217 (56.7)	166 (43.3)	-	-	-	91.4
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	221 (57.7)	162 (42.3)	-	-	-	91.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	224 (58.5)	159 (41.5)	-	-	-	91.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	214 (55.9)	169 (44.1)	-	-	-	91.2
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	216 (56.4)	167 (43.6)	-	-	-	91.2
รวม	**57.0**	**43.0**	**-**	**-**	**-**	**91.4**

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการและการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการเท่ากันกับเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 383	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	225 (58.7)	158 (41.3)	-	-	-	91.8
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	224 (58.5)	159 (41.5)	-	-	-	91.6
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	221 (57.7)	162 (42.3)	-	-	-	91.6
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	205 (53.5)	178 (46.5)	-	-	-	90.8
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ	239 (62.4)	144 (37.6)	-	-	-	92.4
รวม	**58.2**	**41.8**	**-**	**-**	**-**	**91.6**

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.8 และอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการเท่ากันกับความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 สถานที่ที่ดำเนินโครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อในภาพรวม

รายการ N = 383	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	51.8	48.2	-	-	-	90.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	56.2	43.8	-	-	-	91.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.0	43.0	-	-	-	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58.2	41.8	-	-	-	91.6
รวม	**55.8**	**44.2**	**-**	**-**	**-**	**91.2**

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

4.1.3 งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	154	42.4
หญิง	209	57.6
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	69	19.0
สมรส	273	75.2
หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่	21	5.8
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และสถานภาพหย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	33	9.1
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	144	39.7
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	125	34.4
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	47	12.9
มากกว่า 60 ปี	10	2.8
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	121	33.3
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	225	62.0
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	9	2.5
ปริญญาตรี	8	2.2
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา /หรือเทียบเท่า จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	41	11.3
เกษตรกร	153	42.1
ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	50	13.8
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	94	25.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.3
แม่บ้านพ่อบ้าน	20	5.5
รวม	**363**	**100**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ว่างงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 แม่บ้านพ่อบ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ข้าราชการ เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N =363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	152 (41.9)	211 (58.1)	-	-	-	88.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	145 (39.9)	218 (60.1)	-	-	-	88.0
3. ช่วงเวลาในการดำเนินงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก	162 (44.6)	201 (55.4)	-	-	-	89.0
4. การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	148 (40.8)	215 (59.2)	-	-	-	88.2
5. การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่นรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	154 (42.4)	209 (57.6)	-	-	-	88.4
รวม	**41.9**	**58.1**	**-**	**-**	**-**	**88.4**

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่วงเวลาในการดำเนินงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องเท่ากันกับการดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 88.4 การกำจัดและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	153 (42.1)	210 (57.9)	-	-	-	88.4
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	143 (39.4)	220 (60.6)	-	-	-	87.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	161 (44.4)	202 (55.6)	-	-	-	88.8
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	148 (40.8)	215 (59.2)	-	-	-	88.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	144 (39.7)	219 (60.3)	-	-	-	88.0
รวม	**41.3**	**58.7**	**-**	**-**	**-**	**88.2**

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมาการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.4 และ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.2 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 88.0 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน	170 (46.8)	193 (53.2)	-	-	-	89.4
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	184 (50.7)	179 (49.3)	-	-	-	90.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	172 (47.4)	191 (52.6)	-	-	-	89.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	176 (48.5)	187 (51.5)	-	-	-	89.6
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	177 (48.8)	186 (51.2)	-	-	-	89.8
รวม	**48.4**	**51.6**	**-**	**-**	**-**	**89.7**

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานเท่ากันกับการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	166 (45.7)	197 (54.3)	-	-	-	89.2
2. อุปกรณ์ฉีดพ่นมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	169 (46.6)	194 (53.4)	-	-	-	89.4
3. ลดการระบาดของโรคไข้เลือดออกในพื้นที่	177 (48.8)	186 (51.2)	-	-	-	89.8
4. มีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง	174 (47.9)	189 (52.1)	-	-	-	89.6
5. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ	177 (48.8)	186 (51.2)	-	-	-	89.8
รวม	**49.8**	**50.2**	**-**	**-**	**-**	**89.6**

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อและลดการระบาดของโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมาคือมีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.6 และอุปกรณ์ฉีดพ่นมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 89.4 การดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

รายการ N = 363	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	41.9	58.1	-	-	-	88.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	41.3	58.7	-	-	-	88.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48.4	51.6	-	-	-	89.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49.8	50.2	-	-	-	89.6
รวม	**45.4**	**54.7**	**-**	**-**	**-**	**89.0**

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

4.1.4 งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	61	100
รวม	**61**	**100**

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	18	29.5
สมรส	43	70.5
รวม	**61**	**100**

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	13	21.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	32	52.5
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	16	26.2
รวม	**61**	**100**

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	47	77.0
อนุปริญญา	14	23.0
รวม	**61**	**100**

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	2	3.3
เกษตรกร	37	60.7
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	9	14.8
แม่บ้านพ่อบ้าน	13	21.3
รวม	**61**	**100**

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ แม่บ้านพ่อบ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 61	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	38 (62.3)	23 (37.7)	-	-	-	92.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	36 (59.0)	25 (41.0)	-	-	-	91.8
3. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	38 (62.3)	23 (37.7)	-	-	-	92.4
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าร่วมโครงการ ได้อย่างเท่าเทียมกัน	34 (55.7)	27 (44.3)	-	-	-	91.2
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ	33 (54.1)	28 (45.9)	-	-	-	92.2
รวม	**58.7**	**41.3**	**-**	**-**	**-**	**92.0**

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการเพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.8 เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าร่วมโครงการ ได้อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.2 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 61	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	39 (63.9)	22 (36.1)	-	-	-	92.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	40 (65.6)	21 (34.4)	-	-	-	93.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	37 (60.7)	24 (39.3)	-	-	-	92.2
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	36 (59.0)	25 (41.0)	-	-	-	91.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	36 (59.0)	25 (41.0)	-	-	-	91.8
รวม	**61.6**	**38.4**	**-**	**-**	**-**	**92.4**

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 92.8 และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็วเท่ากันกับข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 61	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน	34 (55.7)	27 (44.3)	-	-	-	91.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	41 (67.2)	20 (32.8)	-	-	-	93.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	40 (65.6)	21 (34.4)	-	-	-	93.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	36 (59.0)	25 (41.0)	-	-	-	91.8
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	34 (55.7)	27 (44.3)	-	-	-	91.2
รวม	**60.3**	**39.7**	**-**	**-**	**-**	**92.2**

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 93.2 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานเท่ากันกับเจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 61	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	31 (50.8)	30 (49.2)	-	-	-	90.2
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	32 (52.5)	29 (47.5)	-	-	-	90.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	33 (54.1)	28 (45.9)	-	-	-	90.8
4. สถานที่ดำเนินโครงการสะดวกแก่การเดินทาง	39 (63.9)	22 (36.1)	-	-	-	92.8
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ	40 (65.6)	21 (34.4)	-	-	-	93.2
รวม	**57.4**	**42.6**	**-**	**-**	**-**	**91.5**

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ สถานที่ดำเนินโครงการสะดวกแก่การเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 92.8 และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 90.8 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

รายการ N = 61	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58.7	41.3	-	-	-	92.0
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	61.6	38.4	-	-	-	92.4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60.3	39.7	-	-	-	92.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57.4	42.6	-	-	-	91.5
รวม	**59.5**	**40.5**	-	**-**	**-**	**92.0**

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย

1. งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563
2. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
3. งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก
4. งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม

รายการ	**พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ)	**ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ)	**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ
1. งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 (N=363)	55.0	45.0	-	-	-	91.0
2. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (N=383)	55.8	44.2	-	-	-	91.2
3. งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก (N=363)	45.4	54.7	-	-	-	89.0
4. งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน (N=61)	59.5	40.5	-	-	-	92.0
รวม	**53.9**	**46.1**	**-**	**-**	**-**	**90.8**

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคืองานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 91.2 และงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 91.0 งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
6. เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

4. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ในภาพรวม

6. ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) ใน 4 กลุ่มงานคือ

1. งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆประจำปี 2563 ผู้รับบริการจำนวน 3,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 363 คน

2. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้รับบริการ จำนวน 3,924 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 383 คน

3. งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก มีผู้รับบริการจำนวน 3,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 363 คน

4. งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน มีผู้รับบริการจำนวน 72 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 61 คน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆประจำปี 2563 มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0

2. การให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2

3. การให้บริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0

4. งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 92.0

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.8

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พบว่า ระยะเวลาการดำเนินการมีความเหมาะสม ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงช่วงเวลาดำเนินการโครงการที่เหมาะสมกับผู้มารับบริการ ขั้นตอนกระชับมีความเข้าใจ มีความพร้อมความรวดเร็วในการบริหารจัดการ จัดเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงการติดต่อประสานงานให้ชัดเจน รวดเร็ว การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ง่ายและสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการรับบริการของประชาชน เน้นการสื่อสารที่ทันสมัย มีข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการใช้งาน ช่องทางติดต่อทางอินเตอร์เน็ตใช้ง่ายและมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เท่ากันกับความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อดำเนินการเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามรถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลต่างๆ ประจำปี 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับมากสูงสุด การดำเนินงาน เป็นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัยทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในการอำนวยความสะดวกงานจราจรและการดูแลความปลอดภัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.2.2 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงช่วงเวลาดำเนินการโครงการที่เหมาะสมกับผู้มารับบริการ ขั้นตอนกระชับมีความเข้าใจ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินอย่างเพียงพอ ผู้รับบริการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงการติดต่อประสานงานให้ชัดเจน รวดเร็ว การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ง่ายและสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการรับบริการของประชาชน เน้นการสื่อสารที่ทันสมัย มีข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการใช้งาน ช่องทางติดต่อทางอินเตอร์เน็ตใช้ง่ายและมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามรถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างจิตสำนักการอนุรักษ์และหวงแหนธรรมชาติของท้องถิ่น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลเหมืองหม้อขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ทั้งนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับมากสูงสุด การดำเนินงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญในส่วนที่เป็นป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ คำนึงถึงการอำนวยประโยชน์แก่ประชาชน มีความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.2.3 งานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พบว่า ช่วงเวลาในการดำเนินงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงช่วงเวลาดำเนินการโครงการที่เหมาะสมกับการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก มีความเข้าใจ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินอย่างเพียงพอ การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงช่องทางการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ให้มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ติดต่อได้สะดวก และมีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร

ทางโทรศัพท์ง่ายและสะดวก และหนังสือราชการเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามรถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึง ประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับมากสูงสุด การดำเนินงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ ดำเนินการฉีดพ่นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ เป็นการตอบสนองตาม ความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ลดการระบาดของโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ สร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.2.4 งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ มากที่สุดคือ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสนับสนุน กิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน ทั้งนี้ถือได้ ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงการรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการใน การดำเนินโครงการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว และดำเนินการได้อย่าง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และคำนึงถึงช่วงเวลาดำเนินการโครงการที่เหมาะสมกับผู้มา รับบริการ ขั้นตอนกระชับมีความเข้าใจ มีความพร้อมความรวดเร็วในการบริหารจัดการ จัดเตรียม อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความ ประทับใจในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงการ มีข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ช่องทางติดต่อมีความหลากหลาย การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และการติดต่อทางอินเตอร์เน็ตใช้งานง่ายและมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน หนังสือราชการเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ ผู้ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามรถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับมากสูงสุด การดำเนินงาน เป็นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ สถานที่ที่ดำเนินงานที่ มีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ เป็นการอำนวยประโยชน์แก่ประชาชน สถานที่มีความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโครงการสนับสนุนกิจกรรมคณะกรรมการพัฒนาสตรีประจำหมู่บ้าน ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ คำนึงถึงการรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการในการดำเนินโครงการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว และดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และคำนึงถึงช่วงเวลาดำเนินการโครงการที่เหมาะสมกับผู้มารับบริการ ขั้นตอนกระชับ มีความเข้าใจ มีความพร้อมความรวดเร็วในการบริหารจัดการ จัดเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินอย่างเพียงพอ มีข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ช่องทางติดต่อมีความหลากหลาย การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และการติดต่อทางอินเตอร์เน็ตใช้งานง่ายและมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน หนังสือราชการเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามรถ และดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ประชาชนที่รับบริการ รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงาน สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับมากสูงสุด การดำเนินงาน เป็นการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ สถานที่ที่ดำเนินงานที่มีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ เป็นการอำนวยประโยชน์แก่ประชาชน สถานที่มีความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ทำให้ทราบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในทุกงานที่ให้บริการ ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาก่อนหลังหรือในขณะปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อจึงควรติดตามผลความพึงพอใจหลังการให้บริการในแต่ละงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด และเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ