



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จัดทำโดย

ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี

ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สารบัญ

หัวข้อที่	หน้า
1 หลักการและเหตุผล	1
2 วัตถุประสงค์การประเมิน	2
3 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
4 ขอบเขตการประเมิน	3
5 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	3
6 การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพ	5
7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	6
8 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ส่วนที่	
1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม	8
2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย	
1. โครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัด เชียงราย	9
2. โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน	26
3. โครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เคลื่อนที่	41
4. โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	57
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการต้นแบบ ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย	67
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการส่งเสริม การบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน	70
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการศูนย์ ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่	73
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิก สุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	โครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	9
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	10
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะผู้ให้ข้อมูล	11
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา	12
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาน้ำในพื้นที่	13
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งน้ำในการอุปโภค บริโภค	14
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ	15
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	16
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับชุมชน	17
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการประยุกต์ใช้ในพื้นที่	18
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้ที่ได้รับมากที่สุด	19
12	การสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน	20
13	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมรายด้าน	21
14	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ	22
15	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	23
16	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24
17	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน	
18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ	26
19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	27
20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	28
21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการร่วมกิจกรรม	29
22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเข้าร่วมการอบรมการกำจัดขยะ	30
23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้จัก เสวียน	31
24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการทำเสวียนหลังการอบรม	32
25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปเผยแพร่	33
26 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านวิทยากร	34
27 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้	35
28 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน ในภาพรวมรายด้าน	36
29 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน ในภาพรวมรายด้าน	37
30 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	38
31 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
32 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
โครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่	
33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ	41
34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	42
35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	43
36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมโครงการ	44
37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเคยเข้าร่วมการอบรม	45
38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้เรื่องกฎหมาย	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปขยายผลในชุมชน	47
40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ	48
41 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านวิทยาการ	49
42 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำไปใช้	50
43 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านอื่นๆ	51
44 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ในภาพรวมรายด้าน	52
45 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	54
47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
 โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	
49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	57
50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	58
51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะภาพ	59
52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ	60
53 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมรายด้าน	61
54 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
55 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
56 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
57 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65

โครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หลักการและเหตุผล

การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมีมาตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2475 ในสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีพระยามโนปกรณนิติธาดา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญโดยกำหนดไว้ในหมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และหมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 ถึง 290 รวม 9 มาตรา มีสาระโดยสรุปคือ รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปโภค ทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

เป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจ คือ เป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยที่หยั่งรากฝังลึกไปถึงระดับท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยให้ประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงได้และตรวจสอบได้ ข้อดีอันเกิดจากการกระจายอำนาจ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาการรวบอำนาจและการควบคุมจากส่วนกลาง ขจัดความล่าช้าของระบบราชการ โดยการลดภาระและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยราชการในการบริหารจัดการ และให้บริการแก่ประชาชนและช่วยพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วาสนา จาตุรัตน์. 2552 : 15-16)

นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการของการกระจายอำนาจ โดยภารกิจของรัฐบาลมีอยู่กว้างขวาง และรัฐบาลไม่สามารถจะดำเนินการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นท้องถิ่นย่อมรู้ถึงปัญหาเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด อีกทั้งกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม ดังนั้นจึงควรให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง อย่างไรก็ตามการปกครองส่วนท้องถิ่นแม้จะมีอำนาจอิสระในการปกครองและแก้ปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเองแต่ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และมีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและจัดตั้งองค์กรที่จำเป็น เพื่อจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก เช่น เทศบาลก็ออกเป็นเทศบัญญัติ พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2516 มาตรา 5) สุขาภิบาลตราเป็นข้อบังคับ (พ.ร.บ.สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 มาตรา 26) และองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็นข้อบัญญัติจังหวัด (พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (1) เป็นต้น (ศูนย์ข้อมูลและวิชาการ พรรคชาติพัฒนา. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : เจ.เอ.เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล จำกัด. 2547)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล โดยให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการซึ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ จากที่กล่าวมาข้างต้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
3. ใช้ประกอบการประเมินการให้ค่าตอบแทนในการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. ทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
5. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย
6. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน
7. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่
8. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ตามโครงการดังต่อไปนี้

1. โครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย
2. โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน
3. โครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่
4. โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการใน 4 โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้แก่

1. ผู้เข้าร่วมโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย
2. ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน
3. ผู้เข้าร่วมโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่
4. ผู้เข้าร่วมโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

3. กลุ่มเป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะใช้กลุ่มเป้าหมายในการให้ข้อมูลที่เป็นผู้เข้ารับบริการหรือเข้าร่วมโครงการ/งานต่างๆ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ มี 4 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำนวน 15 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 5 ข้อ |

ชุดที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ของโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 2.1 ด้านวิทยากร | จำนวน 6 ข้อ |
| 2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้ | จำนวน 5 ข้อ |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 5 ข้อ |

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 2.1 ด้านวิทยากร | จำนวน 8 ข้อ |
| 2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.3 ด้านอื่นๆ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม | จำนวน 1 ข้อ |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	5 ข้อ
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน	5 ข้อ
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	5 ข้อ
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	5 ข้อ

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิก
สุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	5 ข้อ
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน	2 ข้อ
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	6 ข้อ
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพ

ในการประเมินครั้งนี้ได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามสำหรับ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินทั้ง 4 โครงการ ได้ดำเนินการ
ในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาเอกสารตำราในเรื่องวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย อันได้แก่ แบบสอบถาม
ที่ใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจ

2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้ เพื่อศึกษา
เป็นประเด็นต่างๆ ที่จะนำไปสำรวจ

3. ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ไปทำการปรับปรุงให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามคำแนะนำ
ของผู้ทรงคุณวุฒิ

6. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจพิจารณาข้อคำถามว่ามี
ความถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ เพื่อนำไปหาค่าความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหาของเครื่องมือ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่มีความเหมาะสม

คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความเหมาะสม

คะแนน - 1 สำหรับข้อคำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

จากนั้นนำค่าการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามสูตรของโรวินสกี และแฮม แบลตัน (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2545 : 65) เมื่อพิจารณาแล้วนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย ถ้าได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 คะแนนขึ้นไป สรุปได้ว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสม แต่ถ้าได้คะแนนน้อยกว่า 0.5ให้นำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่า ข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ โดยมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้ทำการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ โดยนำแบบสอบถามไปถามไปเก็บกับผู้เข้าร่วมโครงการและผู้บริหารต่างๆ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมาย
5. นำส่งแบบสอบถามให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายนำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยยึดตามเกณฑ์ของสุชาติ โสมประยูรและวรรณ โสมประยูร (2546 : 68-69) ที่ได้กล่าวถึงเกณฑ์การแปลว่า เป็นเกณฑ์แปลผลโดยอาศัยหลักตามโอกาสที่ควรจะเป็นการแปลผลโดยพิจารณาจากโอกาสของความเป็นไปได้ที่เท่าเทียมกัน หลักการคือนำเอาคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมาลบด้วยคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนระดับที่

ต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมด ซึ่งมีวิธีคำนวณดังนี้ $\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$ ผู้ประเมิน

กำหนดค่าคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.20 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.40 – 4.19	พึงพอใจมาก
2.60 – 3.39	พึงพอใจปานกลาง
1.80 – 2.59	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.79	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

4.20 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.40 – 4.19	เห็นด้วยมาก
2.60 – 3.39	เห็นด้วยปานกลาง
1.80 – 2.59	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.79	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ตามประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะ เป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558 (ตามเกณฑ์การประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยภาพรวม**

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. โครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย	95.98	3.26
2. โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน	95.03	2.78
3. โครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงรายเคลื่อนที่	95.39	5.41
4. โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	95.89	4.24
รวม	95.75	2.77

**ส่วนที่ 2 รายงานผลการประเมินของความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
รายการ**

โครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย

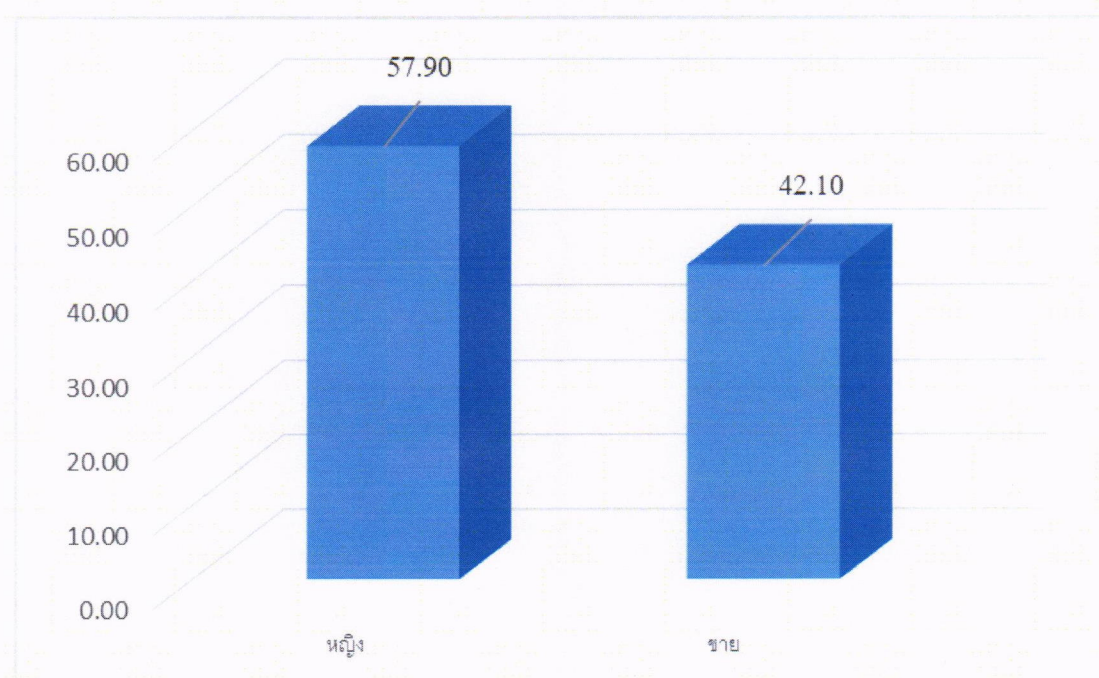
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	121	57.90
ชาย	88	42.10
รวม	209	100.00

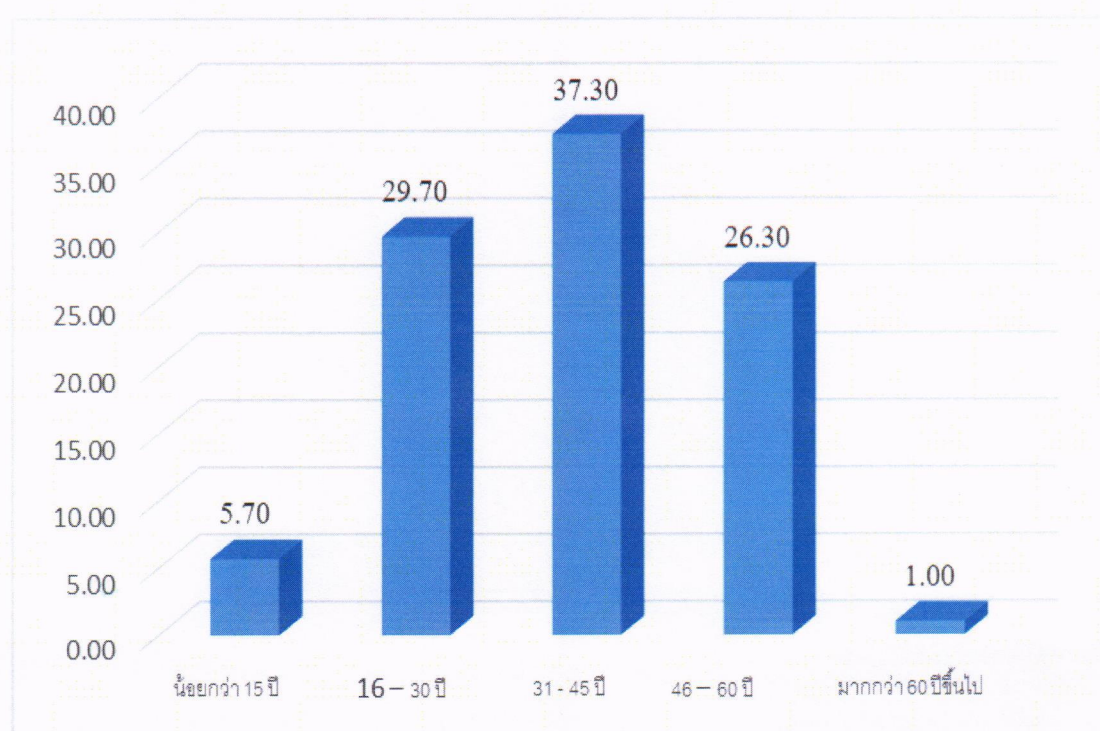
จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.90) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 42.10)



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 15 ปี	12	5.70
ระหว่าง 16 – 30 ปี	62	29.70
ระหว่าง 31 - 45 ปี	78	37.30
ระหว่าง 46 – 60 ปี	55	26.30
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	2	1.00
รวม	209	100.00

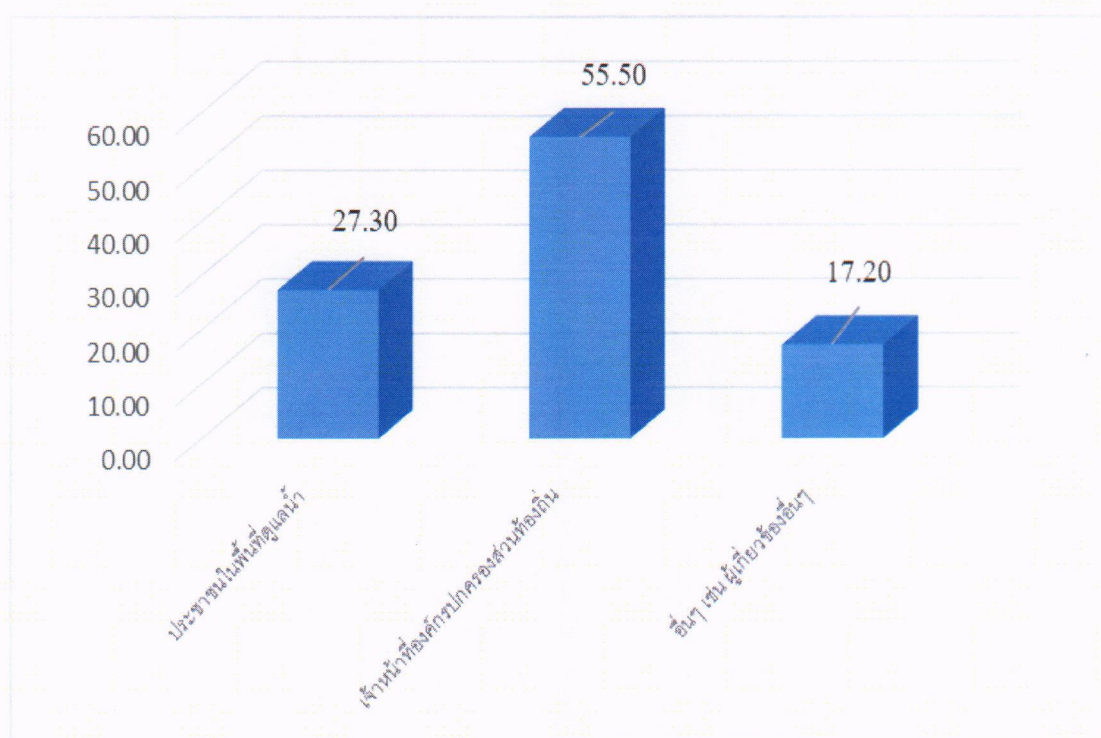
จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี (ร้อยละ 37.30) รองลงมา มีอายุระหว่าง 16 – 30 ปี (ร้อยละ 29.70) และมีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี (ร้อยละ 26.30) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะผู้ให้ข้อมูล

สถานะผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ (%)
ประชาชนในพื้นที่ดูแลน้ำ	57	27.30
เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	116	55.50
อื่นๆ เช่น ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ	36	17.20
รวม	209	100.00

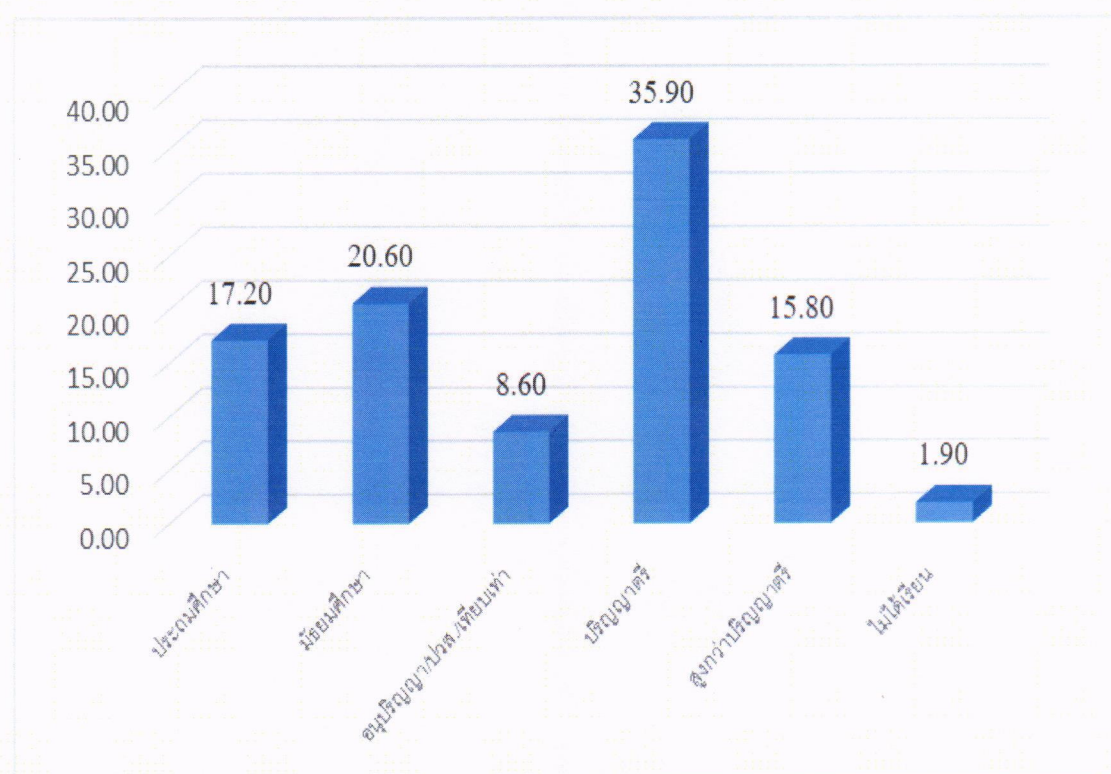
จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ 55.50) รองลงมาเป็นประชาชนในพื้นที่ดูแลน้ำ (ร้อยละ 27.30) และอื่นๆ เช่น ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ (ร้อยละ 17.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	36	17.20
มัธยมศึกษา	43	20.60
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	18	8.60
ปริญญาตรี	75	35.90
สูงกว่าปริญญาตรี	33	15.80
ไม่ได้เรียน	4	1.90
รวม	209	100.00

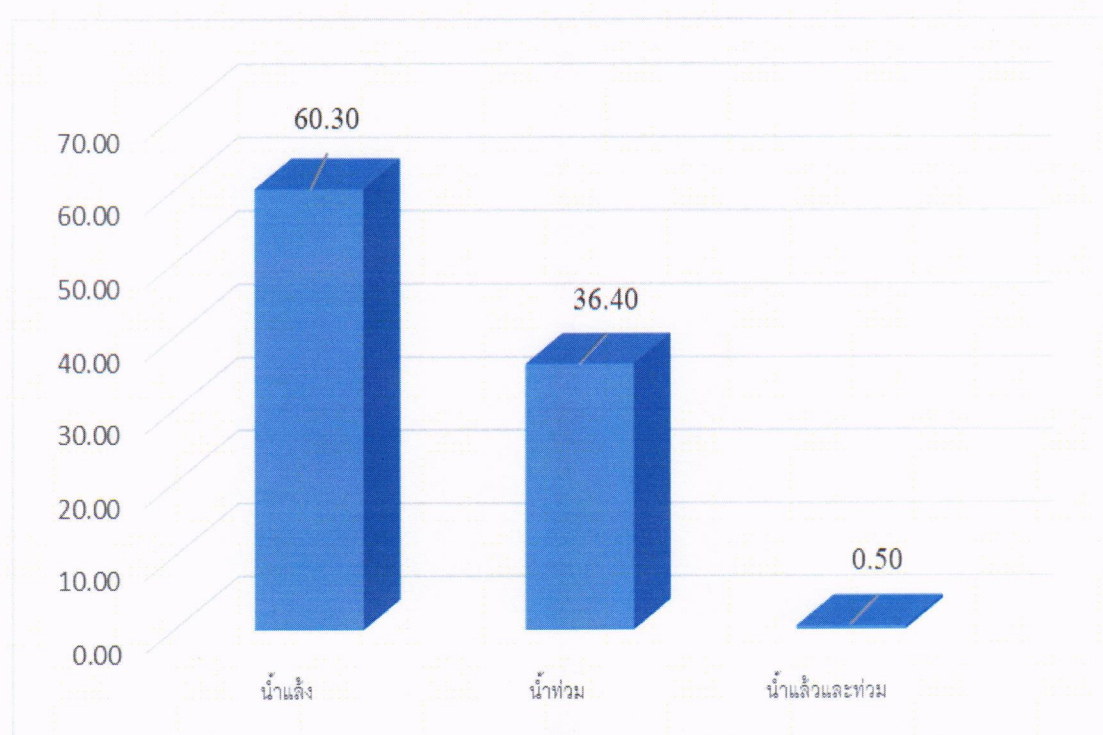
จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 35.90) รองลงมา คือ มัธยมศึกษา (ร้อยละ 20.60) และประถมศึกษา (ร้อยละ 17.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาน้ำในพื้นที่

ปัญหาน้ำในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ (%)
ไม่มี	6	2.90
น้ำแล้ง	126	60.30
น้ำท่วม	76	36.40
น้ำแล้งและท่วม	1	0.50
รวม	209	100.00

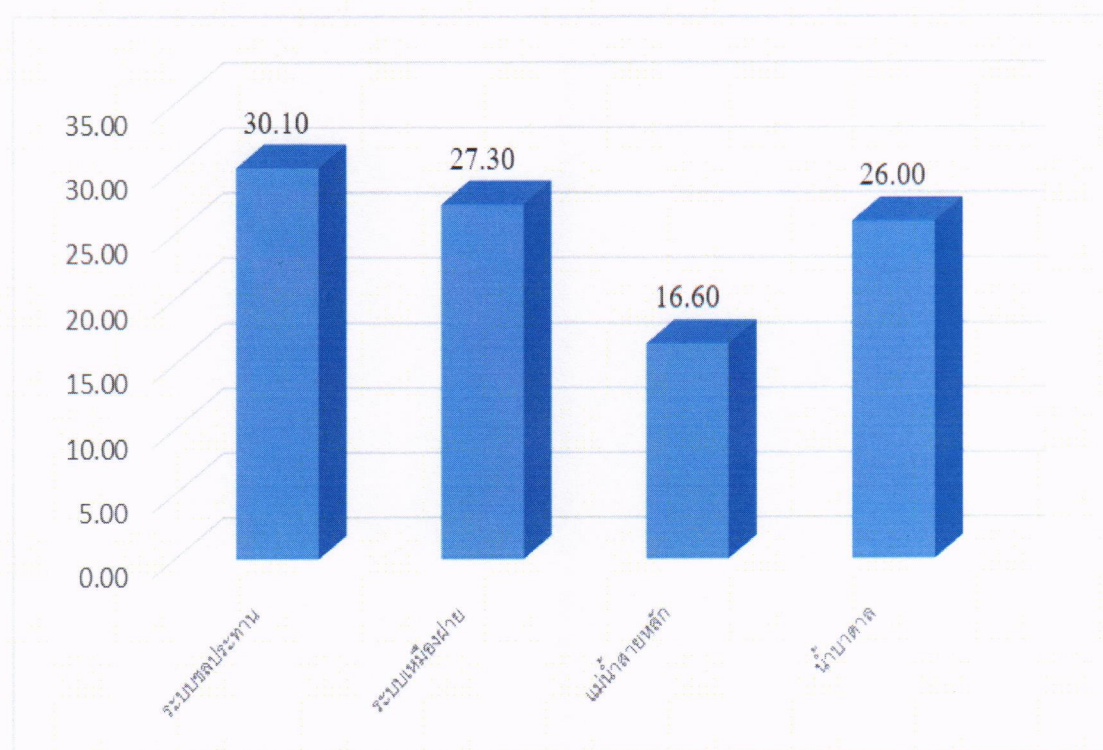
จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาน้ำในพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องน้ำแล้ง (ร้อยละ 60.30) รองลงมา คือ น้ำท่วม (ร้อยละ 36.40) และไม่มีปัญหา (ร้อยละ 2.90) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งน้ำในการอุปโภค บริโภค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งน้ำในการอุปโภค บริโภค	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระบบชลประทาน	87	30.10
ระบบเหมืองฝาย	79	27.30
แม่น้ำสายหลัก	48	16.60
น้ำบาดาล	75	26.00
รวม	289	100.00

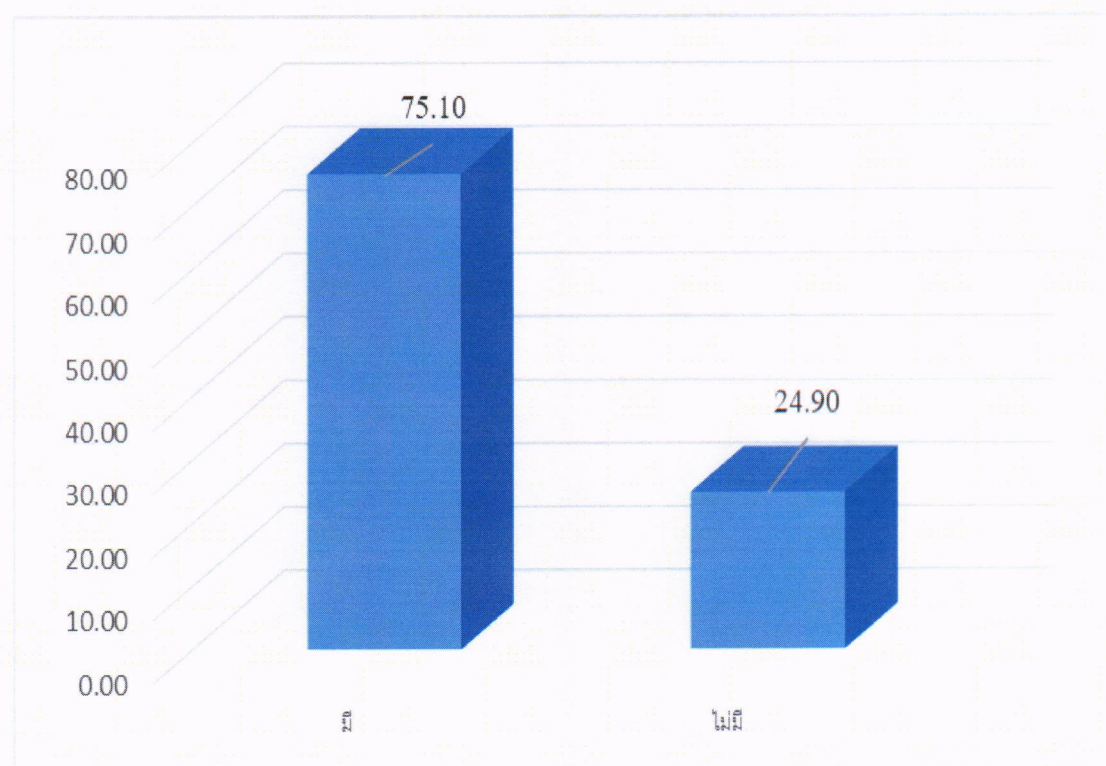
จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งน้ำในการอุปโภค บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ระบบชลประทาน (ร้อยละ 30.10) รองลงมาคือระบบเหมืองฝาย (ร้อยละ 27.30) และน้ำบาดาล (ร้อยละ 26.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ

การวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ	จำนวน	ร้อยละ (%)
มี	157	75.10
ไม่มี	52	24.90
รวม	209	100.00

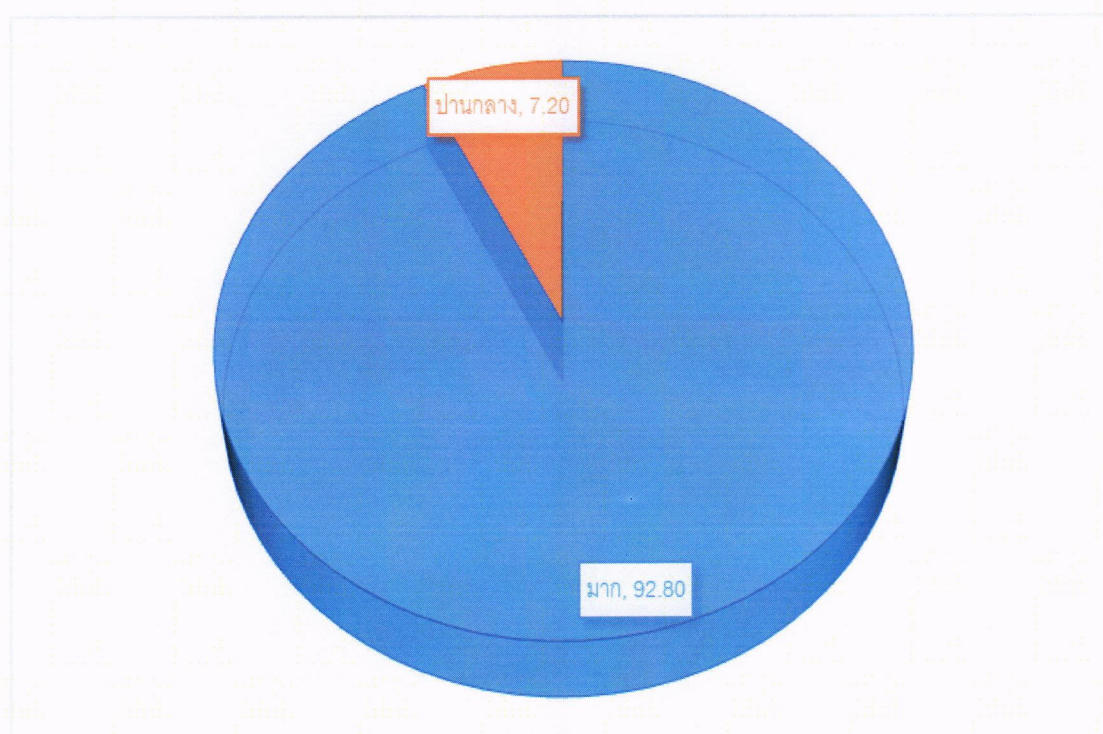
จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ (ร้อยละ 75.10) และไม่มีการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ (ร้อยละ 24.90) ตามลำดับ



ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	จำนวน	ร้อยละ (%)
มาก	194	92.80
ปานกลาง	15	7.20
น้อย	0	0.00
รวม	209	100.00

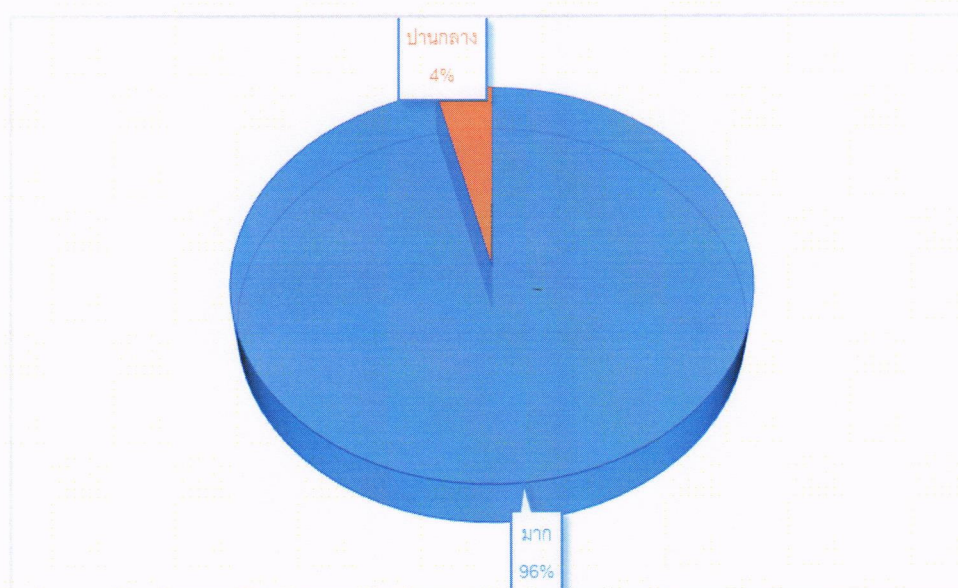
จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ได้รับความรู้มาก (ร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ ได้รับความรู้ปานกลาง (ร้อยละ 7.20)



ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับชุมชน

ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	จำนวน	ร้อยละ (%)
มาก	201	96.20
ปานกลาง	8	3.80
น้อย	-	-
รวม	209	100.00

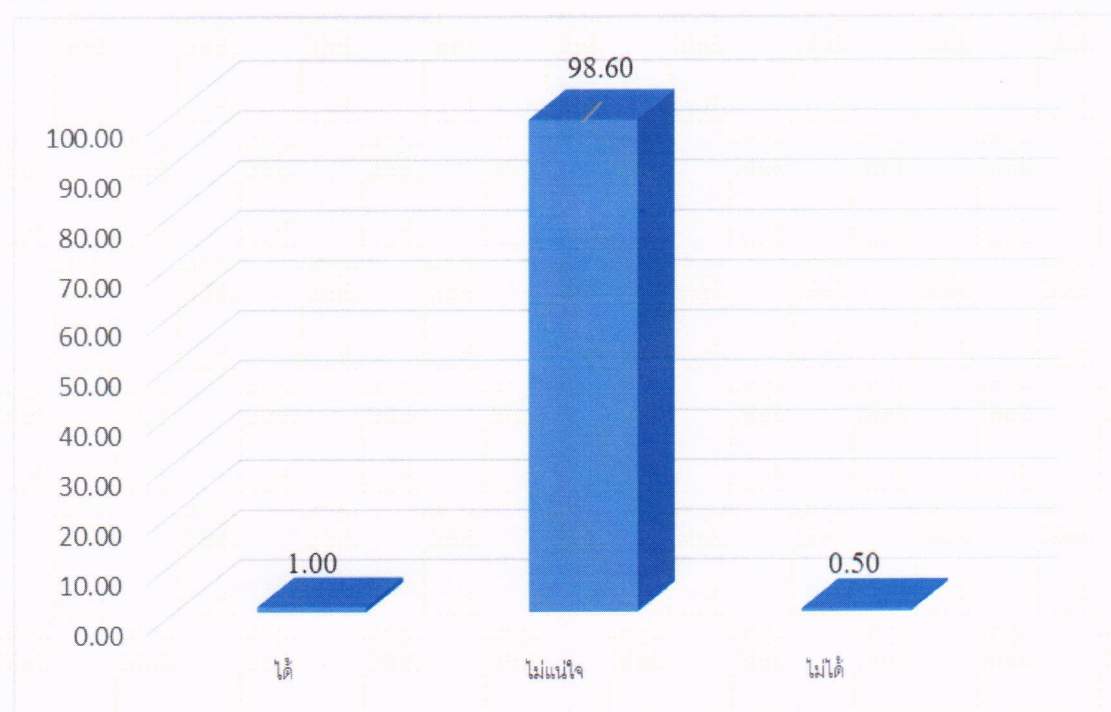
จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับชุมชน ได้มาก (ร้อยละ 96.20) รองลงมาคือ ได้ปานกลาง (ร้อยละ 3.80)



ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการประยุกต์ใช้ในพื้นที่

ความสามารถในการประยุกต์ใช้ในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ (%)
ได้	2	1.00
ไม่แน่ใจ	206	98.60
ไม่ได้	1	0.50
รวม	209	100.00

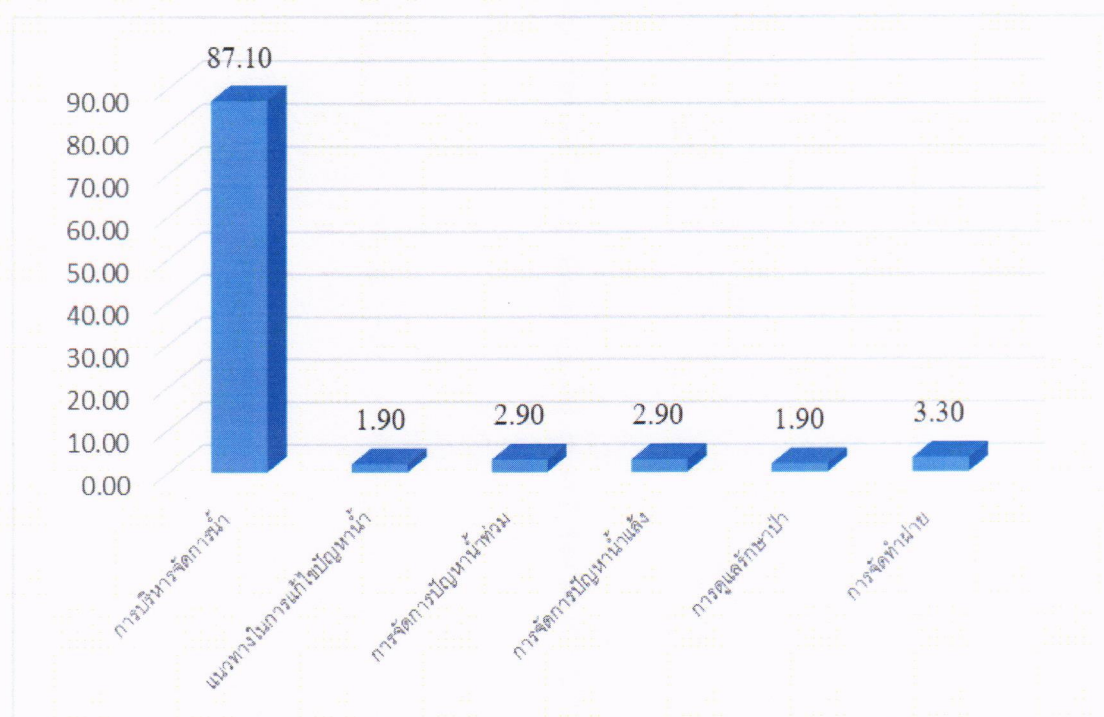
จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสามารถในการประยุกต์ใช้ในพื้นที่ พบว่า ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 98.60) รองลงมาคือ ได้ (ร้อยละ 1.00)



ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้ที่ได้รับมากที่สุด

ความรู้ที่ได้รับมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ (%)
การบริหารจัดการน้ำ	182	87.10
แนวทางในการแก้ไขปัญหา	4	1.90
การจัดการปัญหาน้ำท่วม	6	2.90
การจัดการปัญหาน้ำแล้ง	6	2.90
การดูแลรักษาป่า	4	1.90
การจัดทำฝาย	7	3.30
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกความรู้ที่ได้รับมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการน้ำ (ร้อยละ 87.10) รองลงมา คือ การจัดทำฝาย (ร้อยละ 3.30) และการจัดการปัญหาน้ำท่วม น้ำแล้ง (ร้อยละ 2.90) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 12 การสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรู้ที่ได้รับในการบริหารจัดการน้ำ	4.69	0.49	มากที่สุด
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	4.57	0.53	มากที่สุด
3. ความพร้อมในการจัดการอบรม	4.52	0.52	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการอบรม	4.61	0.50	มากที่สุด
5. สถานที่ฝึกอบรมสะอาดและมีความเหมาะสม	4.51	0.55	มากที่สุด
6. สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม	4.52	0.54	มากที่สุด
7. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	4.58	0.55	มากที่สุด
8. จุดศึกษาดูงานมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.68	0.49	มากที่สุด
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรม	4.56	0.59	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรม	4.57	0.58	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58	0.61	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.63	0.59	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.66	0.49	มากที่สุด
14. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.50	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.69	0.49	มากที่สุด
รวม	4.60	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ที่ได้รับในการบริหารจัดการน้ำและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.69) รองลงมาได้แก่จุดศึกษาดูงานมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.68) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	96.80	3.16
ช่องทางการให้บริการ	94.94	5.65
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.31	3.40
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.93
รวม	95.98	3.26

จากตารางที่ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 95.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 97.31) รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 95.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ	99.23	3.00
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	93.64	7.42
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ	99.38	2.96
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และชัดเจน	93.40	7.56
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	98.37	4.93
รวม	96.80	3.16

จากตารางที่ 14 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 96.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 99.38) รองลงมา ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 99.23) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 98.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง	96.22	6.47
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	95.74	7.88
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	95.93	8.10
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	91.39	11.71
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	95.41	9.14
รวม	94.94	5.65

จากตารางที่ 15 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 94.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 96.22) รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 95.93) และมีหน่วยบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 95.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	99.52	2.14
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	93.68	8.22
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	99.86	1.19
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	94.35	8.19
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	99.13	6.59
รวม	97.31	3.40

จากตารางที่ 16 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 97.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 99.86) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 99.52) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 99.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม	98.13	5.79
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ	88.37	11.36
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ	98.90	4.30
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์สันทนาการ	93.59	9.25
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม	98.52	4.41
รวม	95.50	4.93

จากตารางที่ 17 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 98.90) รองลงมา ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย = 98.52) และอาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 98.13) ตามลำดับ

โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ร่วมโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

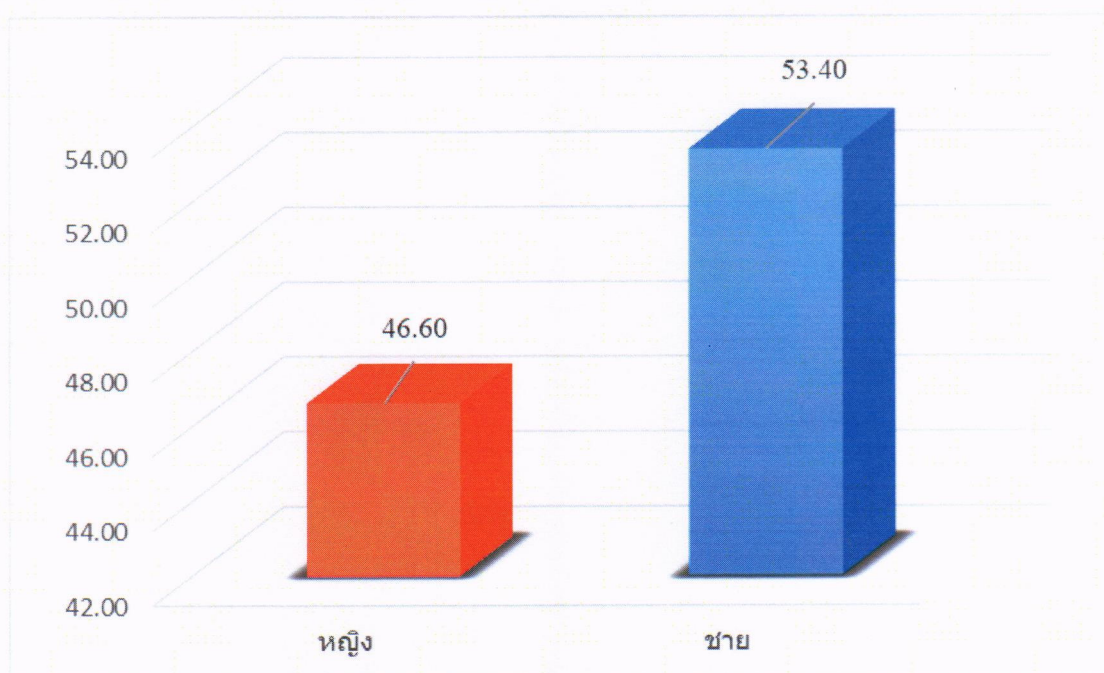
อำเภอ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เมืองเชียงราย	38	21.59
แม่จัน	12	6.82
แม่สาย	5	2.84
เชียงแสน	9	5.11
เชียงของ	2	1.14
เทิง	30	17.05
ป่าแดด	5	2.84
พาน	16	9.09
เวียงชัย	5	2.84
แม่สรวย	8	4.55
เวียงป่าเป้า	9	5.11
พญาเม็งราย	4	2.27
เวียงแก่น	2	1.14
ขุนตาล	5	2.84
แม่ลาว	7	3.98
เวียงเชียงรุ้ง	5	2.84
ดอยหลวง	7	3.98
แม่ฟ้าหลวง	7	3.98
รวม	176	100.00

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาจากอำเภอเมืองเชียงราย (ร้อยละ 21.59) รองลงมาเป็นอำเภอเทิง (ร้อยละ 17.05) และอำเภอพาน (ร้อยละ 9.09)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	82	46.60
ชาย	94	53.40
รวม	176	100.0

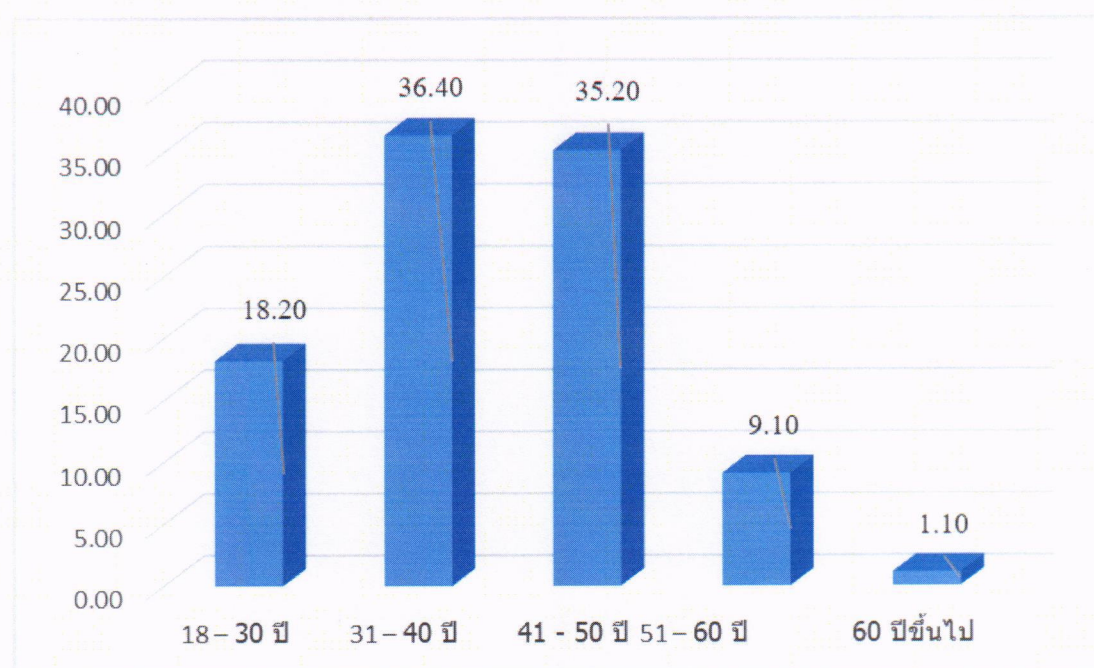
จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.40) และเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 46.60)



ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 18 – 30 ปี	32	18.20
ระหว่าง 31 – 40 ปี	64	36.40
ระหว่าง 41 – 50 ปี	62	35.20
ระหว่าง 51 – 60 ปี	16	9.10
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	2	1.10
รวม	176	100.00

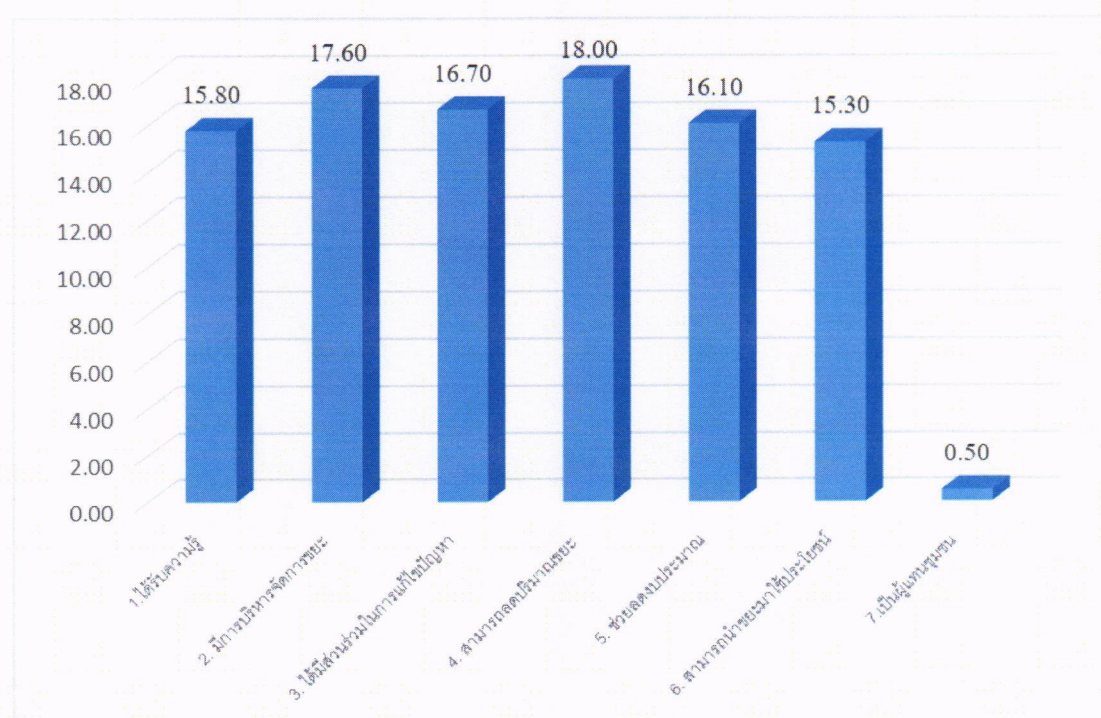
จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 36.40) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 35.20) และมีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี (ร้อยละ 18.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการร่วมกิจกรรม

วัตถุประสงค์ในการร่วมกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. ได้รับความรู้เรื่องการคัดแยกขยะจากต้นทางและครัววงจร	120	15.80
2. มีการบริหารจัดการขยะครัวเรือนด้วยตนเอง	134	17.60
3. ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการขยะครัววงจร	127	16.70
4. สามารถลดปริมาณขยะ โดยการคัดแยกขยะ	137	18.00
5. ช่วยลดงบประมาณในการจัดการขยะในชุมชน	122	16.10
6. สามารถนำขยะมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบเกิดความยั่งยืน	116	15.30
7. อื่นๆ เช่น เป็นผู้แทนชุมชน	4	0.50
รวม	760	100.00

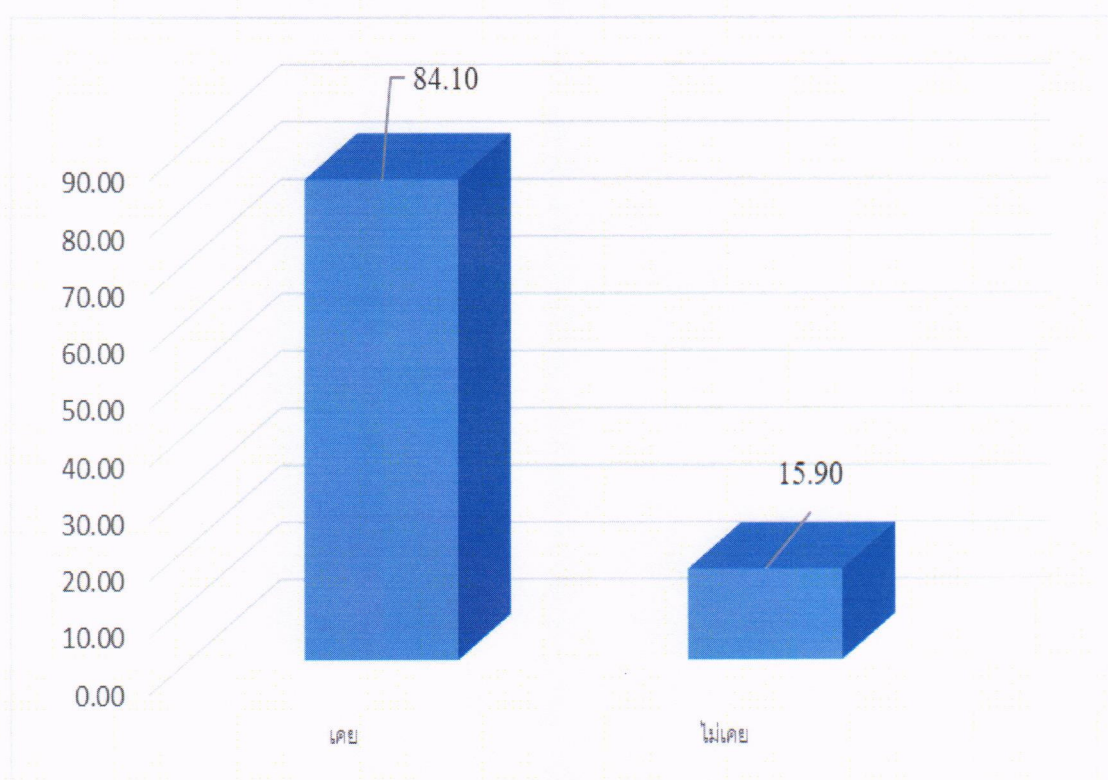
จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการร่วมกิจกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถลดปริมาณขยะ โดยการคัดแยกขยะ (ร้อยละ 18.00) รองลงมาเป็นผู้บริหารจัดการขยะครัวเรือนด้วยตนเอง (ร้อยละ 17.60) และได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการขยะครัววงจร (ร้อยละ 16.70) ตามลำดับ



ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเข้าร่วมการอบรมการกำจัดขยะ

การเข้าร่วมการอบรมการกำจัดขยะ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เคย	148	84.10
ไม่เคย	28	15.90
รวม	176	100.00

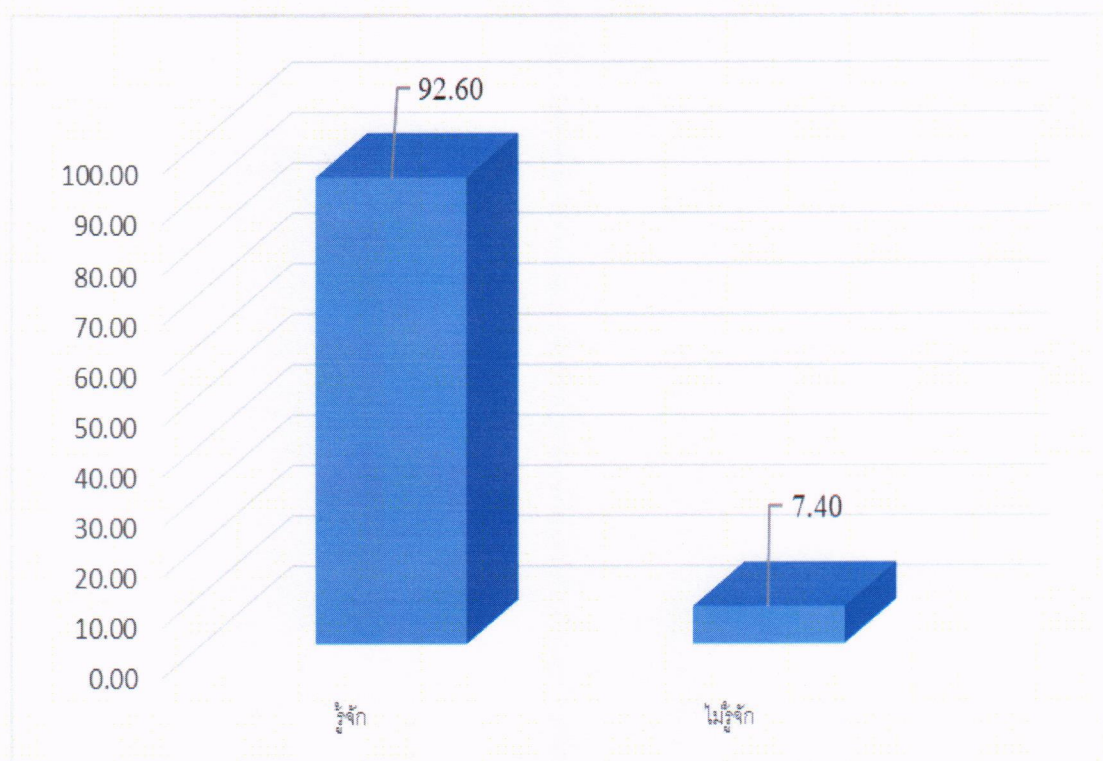
จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเข้าร่วมการอบรมการกำจัดขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคย (ร้อยละ 84.10) และไม่เคย (ร้อยละ 15.90)



ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรู้จัก เสวียน

การรู้จัก เสวียน	จำนวน	ร้อยละ (%)
รู้จัก	163	92.60
ไม่รู้จัก	13	7.40
รวม	176	100.00

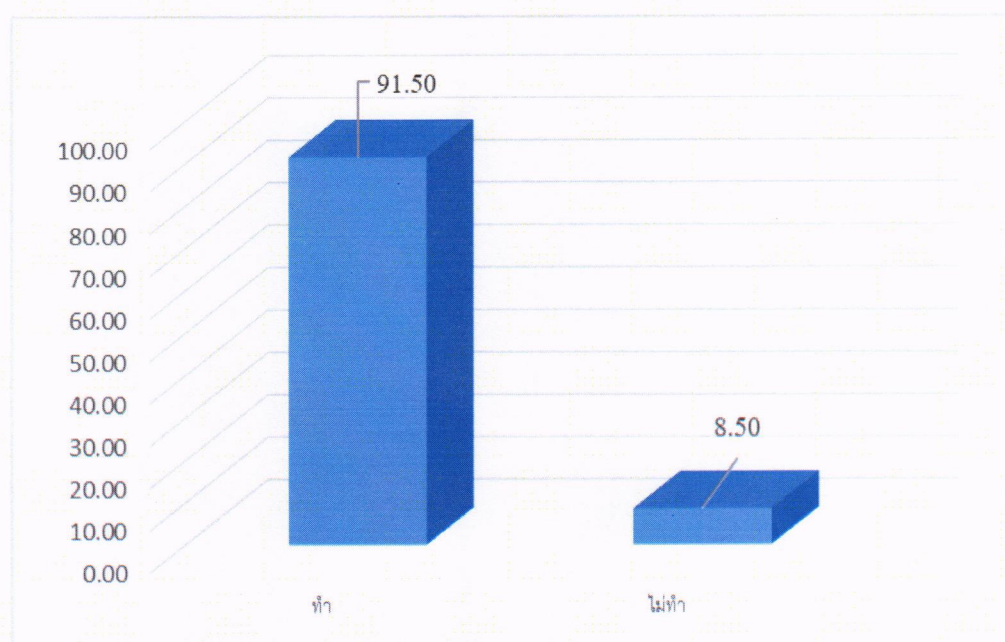
จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรู้จัก เสวียน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รู้จัก (ร้อยละ 92.60) และไม่รู้จัก (ร้อยละ 7.40)



ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการทำเสวียนหลังการอบรม

การทำเสวียนหลังการอบรม	จำนวน	ร้อยละ (%)
ทำ	161	91.50
ไม่ทำ	15	8.50
รวม	176	100.00

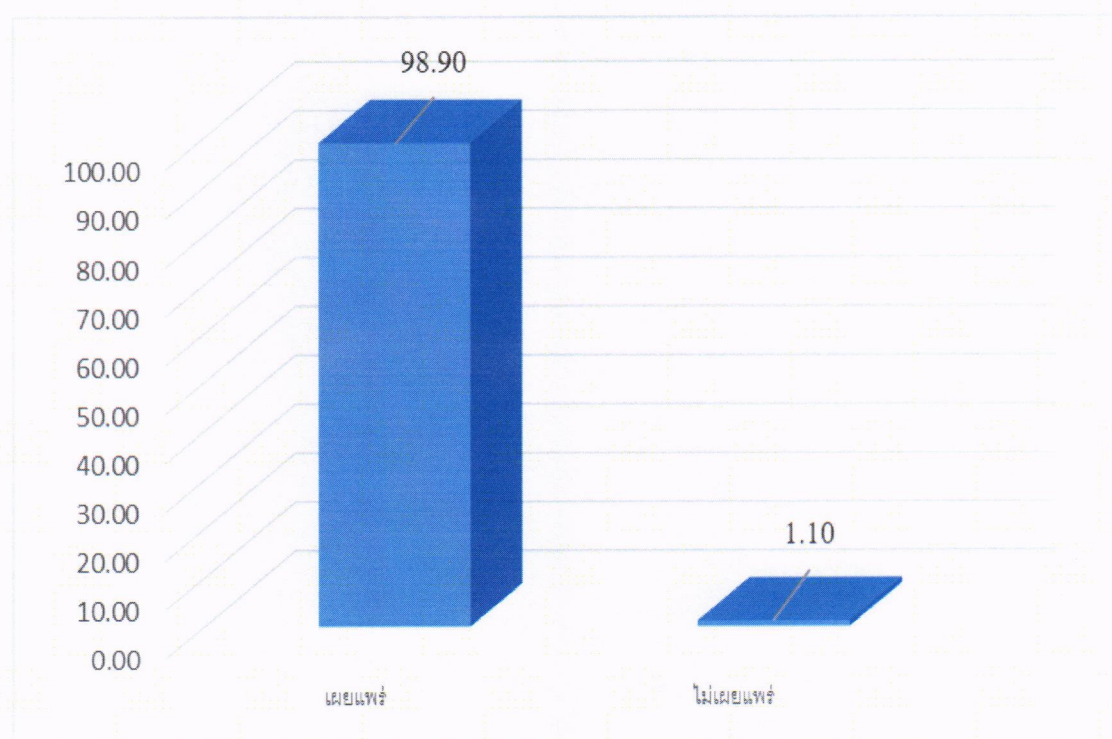
จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการทำเสวียนหลังการอบรมพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำ (ร้อยละ 91.50) และไม่ทำ (ร้อยละ 8.50)



ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปเผยแพร่

การนำความรู้ไปเผยแพร่	จำนวน	ร้อยละ (%)
เผยแพร่	174	98.90
ไม่เผยแพร่	2	1.10
รวม	176	100.00

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปเผยแพร่พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะนำความรู้ไปเผยแพร่ (ร้อยละ 98.90) และไม่เผยแพร่ (ร้อยละ 1.10)



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 26 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านวิทยาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.29	0.54	มากที่สุด
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.28	0.55	มากที่สุด
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.26	0.62	มากที่สุด
4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.26	0.65	มากที่สุด
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	4.11	0.81	มาก
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	4.11	0.78	มาก
รวม	4.17	0.66	มาก

จากตารางที่ 26 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านวิทยาการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29) รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย = 4.28) และการเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม	3.52	0.79	มาก
2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม	4.32	0.65	มากที่สุด
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานได้	4.34	0.64	มากที่สุด
4. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.36	0.67	มากที่สุด
5. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.38	0.65	มากที่สุด
รวม	4.17	0.57	มาก

จากตารางที่ 27 การสำรวจความพึงพอใจความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.38) รองลงมา ได้แก่ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.34) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 28 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	95.06	2.81
ช่องทางการให้บริการ	93.86	4.45
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.48	3.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.73	3.02
รวม	95.03	2.78

จากตารางที่ 28 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 95.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 95.73) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 95.48) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 95.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ	91.70	5.60
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	99.55	2.35
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ	92.39	5.01
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และชัดเจน	99.49	2.21
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	92.16	4.77
รวม	95.06	2.81

จากตารางที่ 29 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.06 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 99.55) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 99.49) และมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 92.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง	91.08	5.80
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	98.35	4.16
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	90.91	6.17
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	98.13	4.33
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	90.85	6.22
รวม	93.86	4.45

จากตารางที่ 30 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีหน่วยบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 98.35) รองลงมา ได้แก่ มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 98.13) และประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 91.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	93.01	5.29
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	99.43	2.32
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	92.10	4.97
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	99.60	2.28
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	93.24	5.16
รวม	95.48	3.00

จากตารางที่ 31 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 99.60) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 99.43) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 93.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม	93.41	5.10
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ	99.55	2.09
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ	93.01	5.07
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	99.60	1.96
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม	93.07	5.63
รวม	95.73	3.02

จากตารางที่ 32 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 99.60) รองลงมา ได้แก่ มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 99.55) และอาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 93.41) ตามลำดับ

โครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่

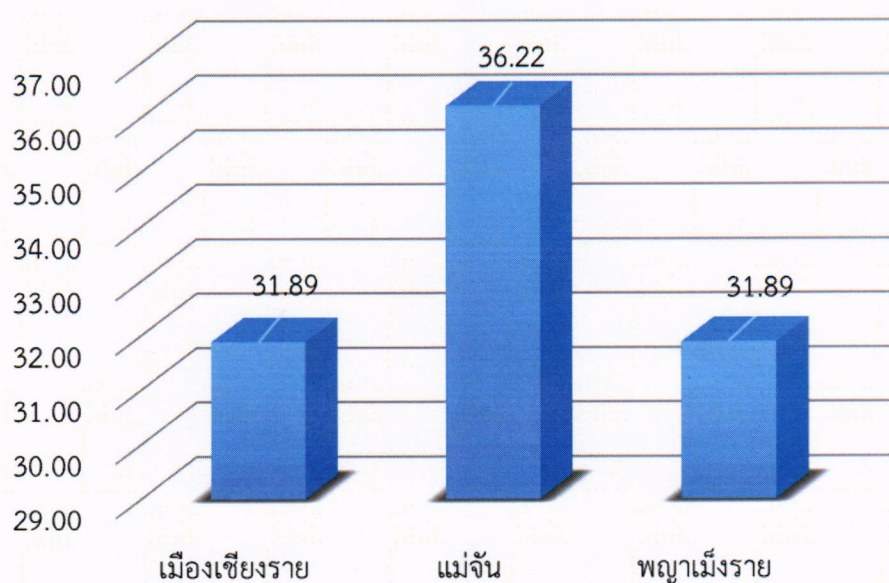
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เมืองเชียงราย	81	31.89
แม่จัน	92	36.22
พญาเม็งราย	81	31.89
รวม	254	100.00

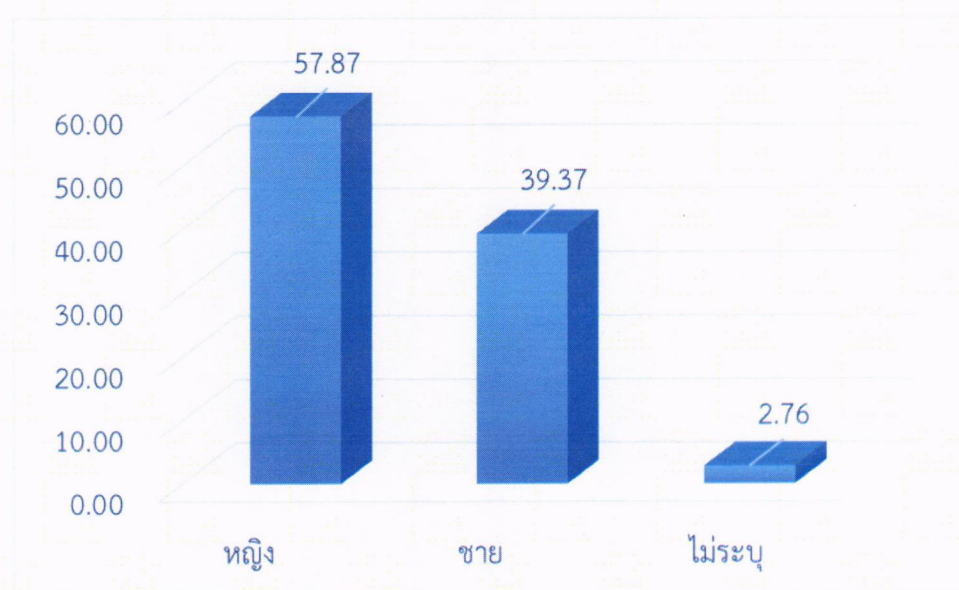
จากตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอแม่จัน (ร้อยละ 36.22) รองลงมา คือ อำเภอเมือง เชียงราย และอำเภอพญาเม็งราย ร้อยละ 31.89) ตามลำดับ



ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	147	57.87
ชาย	100	39.37
ไม่ระบุ	7	2.76
รวม	254	100.00

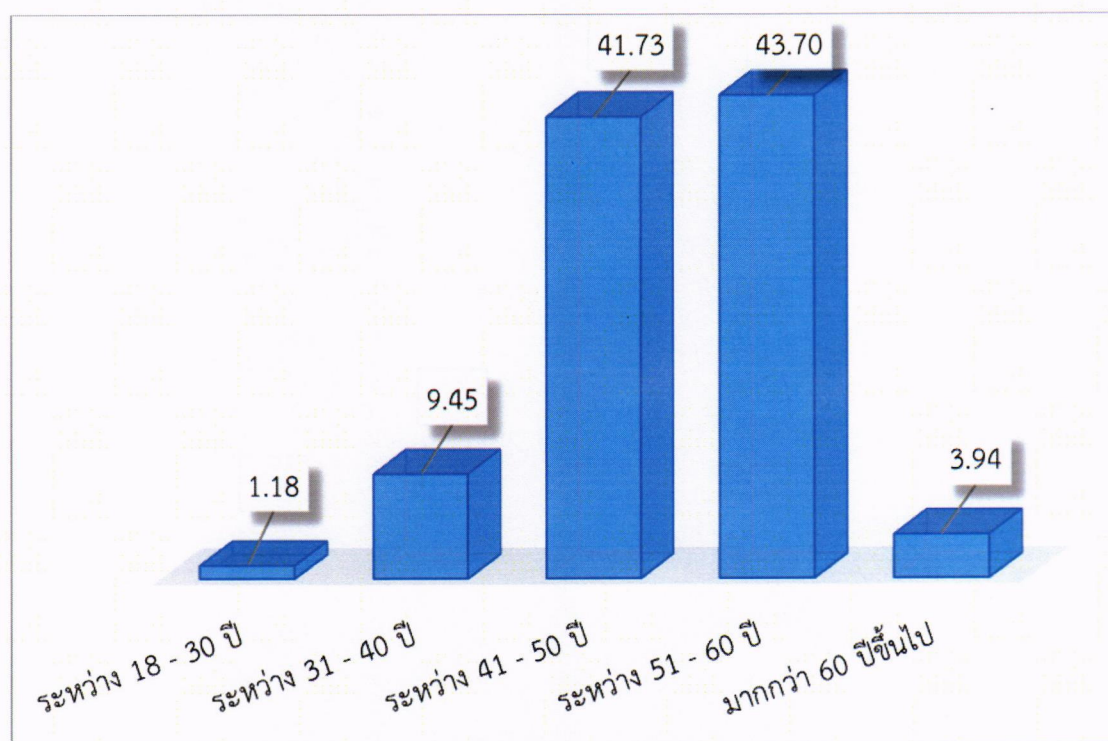
จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.87) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 39.37)



ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 18 - 30 ปี	3	1.18
ระหว่าง 31 - 40 ปี	24	9.45
ระหว่าง 41 - 50 ปี	106	41.73
ระหว่าง 51 - 60 ปี	111	43.70
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	3.94
รวม	254	100.00

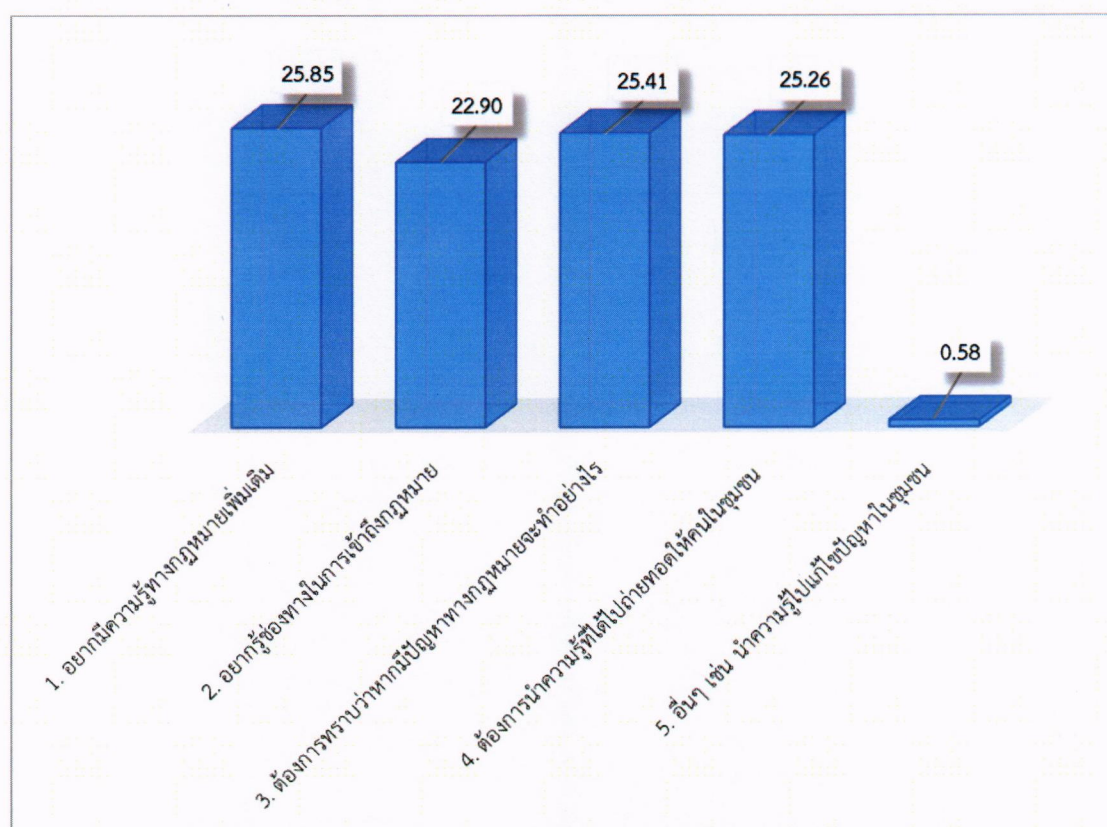
จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 43.71) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 41.73) และมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 29.45) ตามลำดับ



ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมโครงการ

วัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมโครงการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. อยากมีความรู้ทางกฎหมายเพิ่มเติม	175	25.85
2. อยากรู้ช่องทางในการเข้าถึงกฎหมาย	155	22.90
3. ต้องการทราบว่าหากมีปัญหาด้านกฎหมายจะ อย่างไร	172	25.41
4. ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดให้คนในชุมชน	171	25.26
5. อื่นๆ เช่น นำความรู้ไปแก้ไขปัญหาในชุมชน	4	0.58
รวม	677	100.00

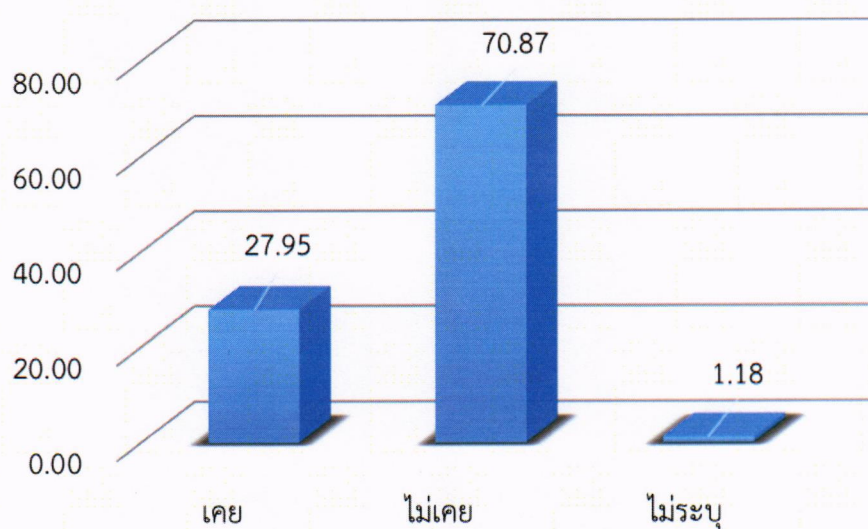
จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมโครงการ คือ อยากมีความรู้ทางกฎหมายเพิ่มเติม (ร้อยละ 25.85) รองลงมา คือ ต้องการทราบว่าหากมีปัญหาด้านกฎหมายจะทำอย่างไร (ร้อยละ 25.41) และต้องการนำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดให้คนในชุมชน (ร้อยละ 25.26) ตามลำดับ



ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเคยเข้าร่วมการอบรม

การเคยเข้าร่วมการอบรม	จำนวน	ร้อยละ (%)
เคย	71	27.95
ไม่เคย	180	70.87
ไม่ระบุ	3	1.18
รวม	254	100.00

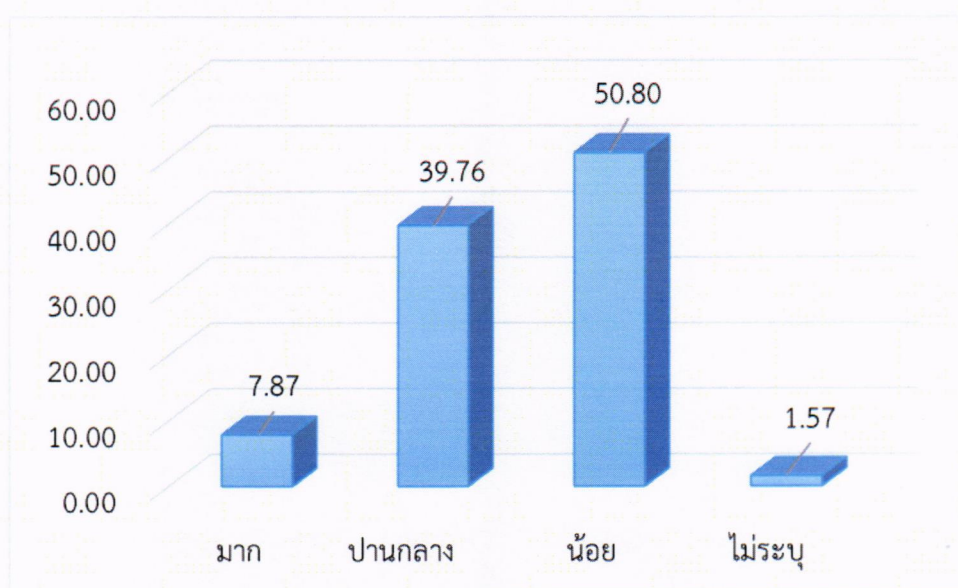
จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเคยเข้าร่วมการอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมอบรม (ร้อยละ 70.87) และเคยเข้าร่วมอบรม (ร้อยละ 27.95)



ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้เรื่องกฎหมาย

ความรู้เรื่องกฎหมาย	จำนวน	ร้อยละ (%)
มาก	20	7.87
ปานกลาง	101	39.76
น้อย	129	50.80
ไม่ระบุ	4	1.57
รวม	254	100.00

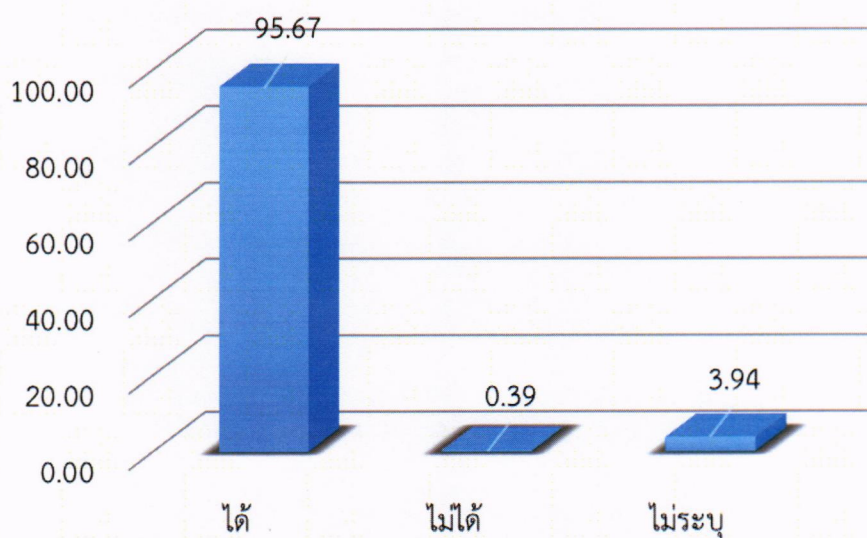
จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความรู้เรื่องกฎหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องกฎหมายน้อย (ร้อยละ 50.80) รองลงมา คือ มีความรู้เรื่องกฎหมายปานกลาง (ร้อยละ 39.76) และมีความรู้เรื่องกฎหมายมาก (ร้อยละ 7.87) ตามลำดับ



ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปขยายผลในชุมชน

การนำความรู้ไปขยายผลในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ได้	243	95.67
ไม่ได้	1	0.39
ไม่ระบุ	10	3.94
รวม	254	100.00

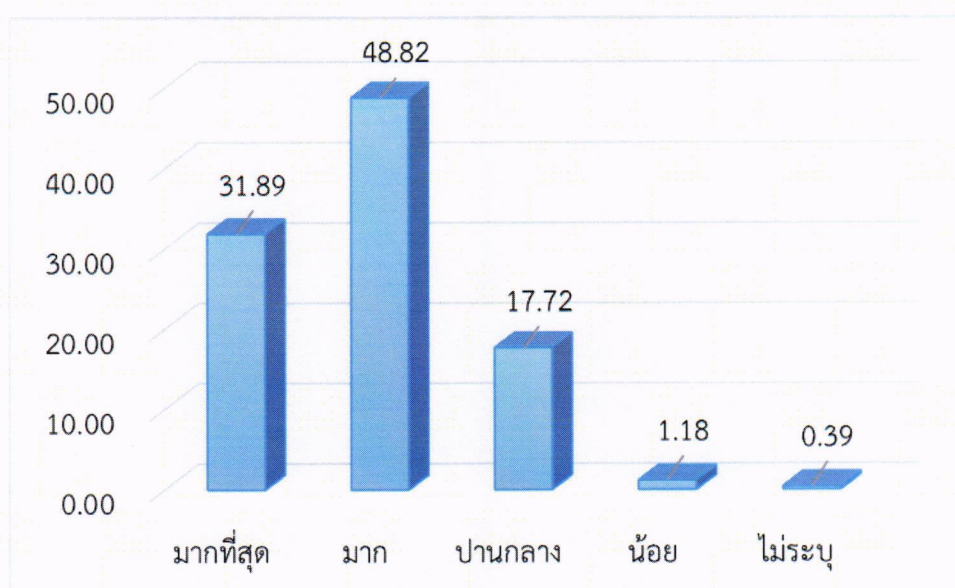
จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการนำความรู้ไปขยายผลในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่คิดว่าจะสามารถนำความรู้ไปขยายผลในชุมชนได้ (ร้อยละ 95.67) และจำแนกตามการนำความรู้ไปขยายผลในชุมชนไม่ได้ (ร้อยละ 0.39)



ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ

การได้รับประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ (%)
มากที่สุด	81	31.89
มาก	124	48.82
ปานกลาง	45	17.72
น้อย	3	1.18
น้อยที่สุด	0	0.00
ไม่ระบุ	1	0.39
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาก (ร้อยละ 48.82) รองลงมา คือ ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมมากที่สุด (31.89) และได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมปานกลาง (17.72) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรม
ชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่

ตารางที่ 41 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรม
ชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านวิทยากร

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.11	0.86	มาก
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.07	0.90	มาก
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.08	0.69	มาก
4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.16	0.68	มาก
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	3.96	0.75	มาก
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	4.02	0.82	มาก
7. ความชัดเจนในเนื้อหาของสื่อประกอบการอบรม	4.04	0.76	มาก
8. ความเหมาะสมของสื่อประกอบการอบรม	4.02	0.76	มาก
รวม	4.00	0.79	มาก

จากตารางที่ 41 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านวิทยากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.16) รองลงมา ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.11) และการเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม	2.47	1.24	น้อย
2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม	3.82	1.00	มาก
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.07	0.66	มาก
4. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.05	0.68	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	3.95	0.70	มาก
รวม	3.61	0.77	มาก

จากตารางที่ 42 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รองลงมา ได้แก่ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.05) และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านอื่นๆ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม	4.08	0.69	น้อย
2. ความเหมาะสมของจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม	4.09	0.67	มาก
3. ความเหมาะสมของอาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม	4.06	0.69	มาก
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดการอบรม	4.11	0.74	มาก
รวม	4.08	0.58	มาก

จากตารางที่ 43 การสำรวจความคิดเห็นความรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ด้านอื่นๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดการอบรมมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.11) รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.09) และความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสำรวจในการเข้าร่วมโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ มีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนเคลื่อนที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้ราษฎรในพื้นที่ได้รู้จักข้อกฎหมายเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการจัดอบรมเพิ่มขึ้นอีกหลายๆ รุ่น เพื่อจะได้มีความรู้เบื้องต้นด้านกฎหมายให้เท่าเทียมกัน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่

ตารางที่ 44 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	95.24	5.40
ช่องทางการให้บริการ	93.33	10.21
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.20	5.19
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	5.21
รวม	95.39	5.41

จากตารางที่ 44 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ ในภาพรวมรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 95.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 97.20) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 97.20) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 95.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ	97.27	8.96
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	94.80	7.21
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการจัดโครงการ	98.31	6.46
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ ชัดเจน	86.89	9.50
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	98.94	5.19
รวม	95.24	5.40

จากตารางที่ 45 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 98.94) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 98.31) และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 97.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วย ตนเอง	96.06	10.46
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	90.31	13.06
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	94.41	13.26
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	90.39	13.60
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	95.47	11.51
รวม	93.33	10.21

จากตารางที่ 46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 96.06) รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย = 95.47) และมีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 94.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	98.66	6.52
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	94.33	8.21
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	98.35	8.78
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	95.31	8.13
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย	99.37	3.93
รวม	97.20	5.19

จากตารางที่ 47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย = 99.37) รองลงมา ได้แก่ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 98.66) และภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 98.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม	98.66	6.08
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดตั้งโครงการ	87.95	10.01
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ	98.74	5.76
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์วัสดุทัศนูปกรณ์	95.08	7.69
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม	98.54	6.34
รวม	95.80	5.21

จากตารางที่ 48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 98.74) รองลงมา ได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 98.66) และอาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 98.54) ตามลำดับ

โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

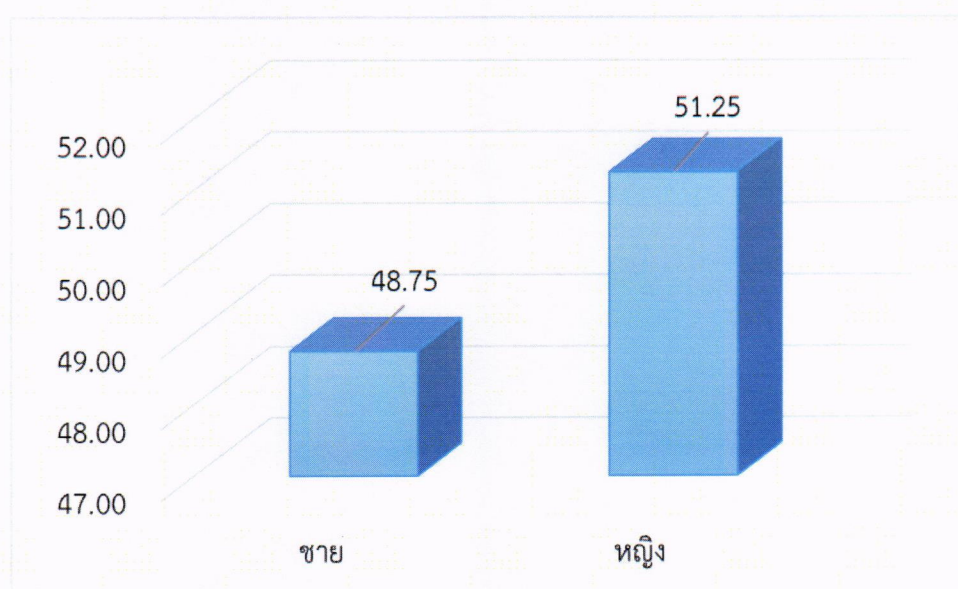
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	117	48.75
หญิง	123	51.25
รวม	240	100.00

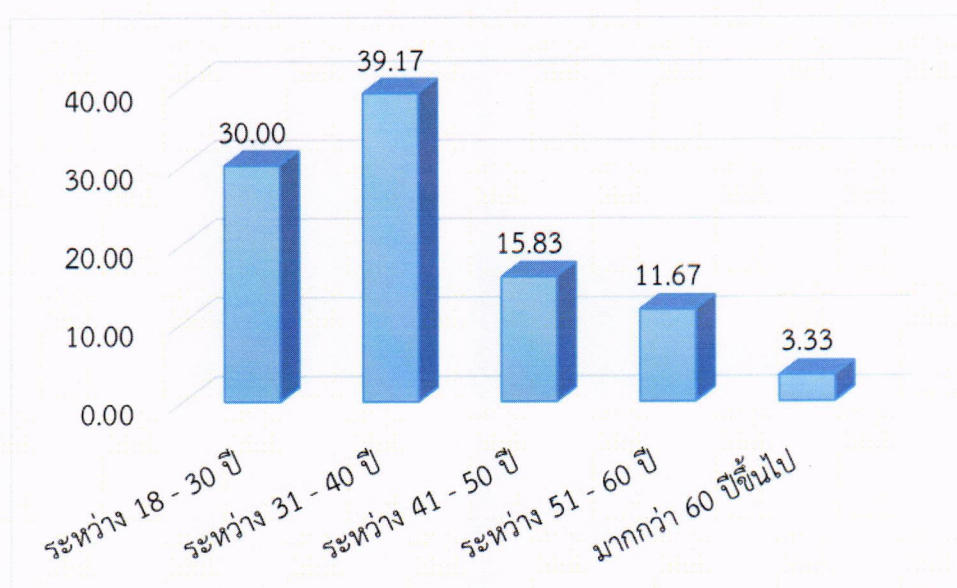
จากตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.25) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 48.75)



ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 18 - 30 ปี	72	30.00
ระหว่าง 31 - 40 ปี	94	39.17
ระหว่าง 41 - 50 ปี	38	15.83
ระหว่าง 51 - 60 ปี	28	11.67
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	3.33
รวม	240	100.00

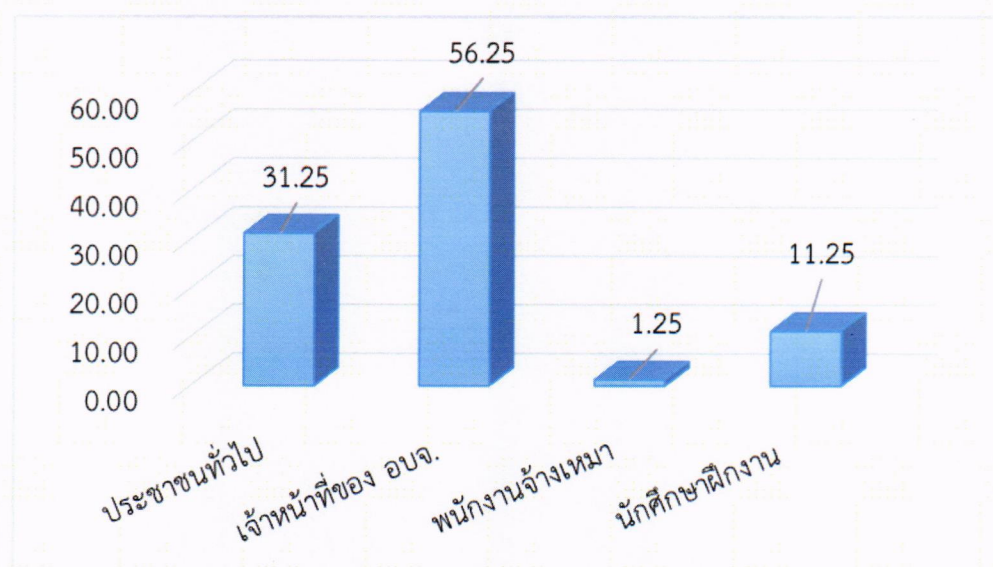
จากตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 39.17) รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี (ร้อยละ 30.00) และมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 15.83) ตามลำดับ



ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ประชาชนทั่วไป	75	31.25
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	135	56.25
พนักงานจ้างเหมา	3	1.25
นักศึกษาฝึกงาน	27	11.25
รวม	240	100.00

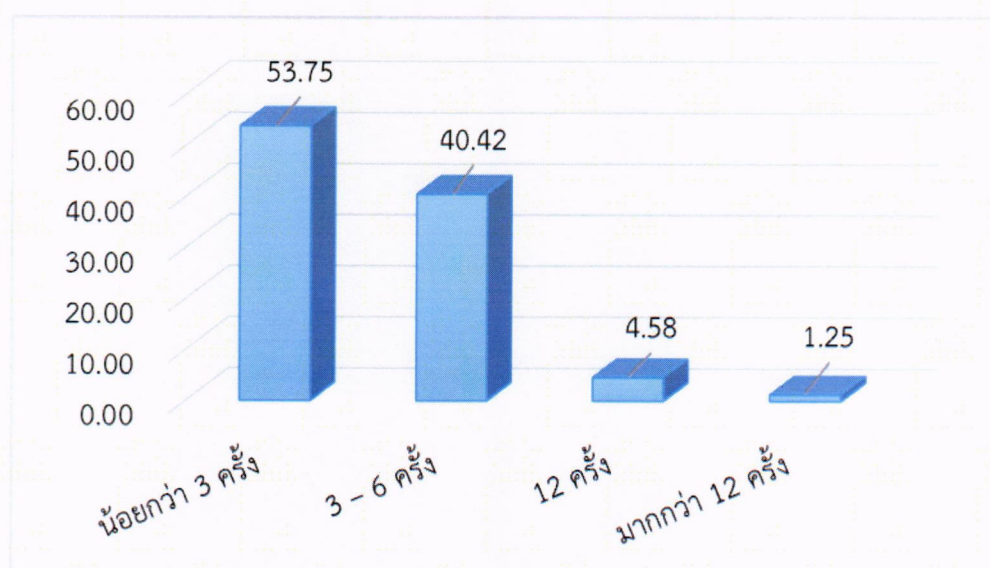
จากตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของ อบจ. (ร้อยละ 56.25) รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 31.24) และเป็นนักศึกษาฝึกงาน (ร้อยละ 11.25) ตามลำดับ



ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 3 ครั้ง	129	53.75
3 – 6 ครั้ง	97	40.42
12 ครั้ง	11	4.58
มากกว่า 12 ครั้ง	3	1.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 53.75) รองลงมา คือ จำนวน 3 – 6 ครั้ง (ร้อยละ 40.42) และจำนวน 12 ครั้ง (ร้อยละ 4.58) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย

ตารางที่ 53 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	96.62	4.39
ช่องทางการให้บริการ	95.48	4.66
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.90	4.76
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.55	4.77
รวม	95.89	4.24

จากตารางที่ 53 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 95.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.62) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 95.90) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 95.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ	97.04	5.86
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	96.75	7.39
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการให้บริการ	95.96	8.43
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ ชัดเจน	96.42	6.18
5. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	96.92	5.68
รวม	96.62	4.39

จากตารางที่ 54 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 96.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย = 97.04) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 96.92) และมีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 96.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 55 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วย ตนเอง	90.42	9.09
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	96.88	5.55
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	97.04	7.26
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	96.67	5.98
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	96.42	5.90
รวม	95.48	4.66

จากตารางที่ 55 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ . มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 97.04) รองลงมา ได้แก่ มีหน่วยบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 96.88) และมีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 96.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 56 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	96.83	5.86
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการ	91.42	8.85
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	96.79	5.72
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและถูกต้อง	96.88	5.55
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	96.63	5.63
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	96.83	5.56
รวม	95.90	4.76

จากตารางที่ 56 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 96.88) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 96.83) และมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	96.29	6.14
2. มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ	90.54	9.11
3. ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ	97.08	5.08
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในคลินิก	96.63	5.63
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	97.21	5.19
รวม	95.55	4.77

จากตารางที่ 57 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย = 97.21) รองลงมา ได้แก่ ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ ภายในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย = 97.08) และมีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในคลินิก (ค่าเฉลี่ย = 96.63) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสำรวจในการเข้าร่วมโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมียาที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เช่น ยาลดกรด ยาสำหรับหาผื่นคัน เนื่องจากมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น และยาบางชนิด
2. ควรมีกิจกรรมสำหรับดูแลสุขภาพให้กับผู้เข้ารับบริการ เช่น กิจกรรมการลดน้ำหนักสำหรับผู้มีน้ำหนักตัวเกิน

ภาคผนวก ก



คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน
จังหวัดเชียงราย



แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการต้นแบบ
ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงและพัฒนาการส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงรายให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 15 ปี ☐ 2. 16 – 30 ปี ☐ 3. 31 - 45 ปี ☐ 4. 46 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานะผู้ให้ข้อมูล ☐ 1. ประชาชนในพื้นที่ ที่ดูแลน้ำ ☐ 2. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 3. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
☐ 4. ปริญญาตรี ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6. ไม่ได้เรียน
5. ในรอบปีที่ผ่านมาพื้นที่ของท่านมีปัญหาเรื่องน้ำหรือไม่
☐ 1. ไม่มี ☐ 2. มี (โปรดระบุปัญหาด้านล่าง)
☐ 2.1 น้ำแล้ง ☐ 2.2 น้ำท่วม ☐ 2.3 น้ำแล้งและท่วม
6. ในพื้นที่ของท่าน ใช้แหล่งน้ำในการอุปโภคบริโภคจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ระบบชลประทาน ☐ 2. ระบบเหมืองฝาย ☐ 3. แม่น้ำสายหลัก ☐ 4. น้ำบาดาล
☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. ที่ผ่านมาในพื้นที่ของท่านได้มีการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการน้ำ หรือไม่
☐ 1. มี ☐ 2. ไม่มี
8. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมการอบรมในครั้งนี้
☐ 1. มาก ☐ 2. ปานกลาง ☐ 3. น้อย
9. ท่านคิดว่าหลังจากการอบรม ท่านจะสามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดในชุมชนได้ในระดับใด
☐ 1. มาก ☐ 2. ปานกลาง ☐ 3. น้อย
10. ท่านคิดว่า ความรู้ที่ได้จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานนั้นสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของท่านได้หรือไม่
☐ 1. ได้ ☐ 2. ไม่แน่ใจ เนื่องจาก.....
☐ 3. ไม่ได้ เนื่องจาก.....
11. ท่านคิดว่าความรู้ที่ท่านได้รับมากที่สุดในการอบรมครั้งนี้ ได้แก่
☐ 1. การบริหารจัดการน้ำ ☐ 2. แนวทางในการแก้ไขปัญหา
☐ 3. การจัดการปัญหาน้ำท่วม ☐ 4. การจัดการปัญหาน้ำแล้ง
☐ 5. การดูแลรักษาป่า ☐ 6. การจัดทำฝาย
☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน
จังหวัดเชียงราย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้ที่ได้รับในการบริหารจัดการน้ำ					
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร					
3. ความพร้อมในการจัดการอบรม					
4. ระยะเวลาในการอบรม					
5. สถานที่ฝึกอบรมสะอาดและมีความเหมาะสม					
6. สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม					
7. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม					
8. จุดศึกษาดูงานมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรม					
10. ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรม					
11. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
14. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการต้นแบบส่งเสริมการบริหารจัดการ
น้ำอย่างยั่งยืน จังหวัดเชียงราย

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และชัดเจน										
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง										
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีเหมาะสม										
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ										
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์วัสดุทัศนูปกรณ์										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ภาคผนวก ข



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอาศัยอยู่ในอำเภอ.....
2. เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง
3. อายุ
☐ 1. 18 – 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. 51 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
4. วัตถุประสงค์หลักที่ท่านเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน ในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ได้รับความรู้เรื่องการคัดแยกขยะจากต้นทางและครบวงจร
☐ 2. มีการบริหารจัดการขยะครัวเรือนด้วยตนเอง
☐ 3. ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการขยะครบวงจร
☐ 4. สามารถลดปริมาณขยะ โดยการคัดแยกขยะ
☐ 5. ช่วยลดงบประมาณในการจัดการขยะในชุมชน
☐ 6. สามารถนำขยะมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบเกิดความยั่งยืน
☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านเคยเข้าร่วมการอบรมการจัดการขยะมาก่อนหรือไม่ ☐ 1 เคย ☐ 2 ไม่เคย
6. ก่อนเข้ารับการอบรมท่านรู้จัก “เสวียน” หรือไม่ ☐ 1 รู้จัก ☐ 2 ไม่รู้จัก
7. หลังจากการอบรมท่านคิดว่า จะทำเสวียนเพื่อการกำจัดขยะในครัวเรือนหรือไม่
☐ 1 ทำ ☐ 2 ไม่ทำ
8. ท่านจะนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้กับเพื่อนบ้านที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการหรือไม่
☐ 1 เผยแพร่ ☐ 2 ไม่เผยแพร่

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็น / ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ของโครงการส่งเสริม
การบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

รายการ	ระดับความคิดเห็น / ความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิทยากร					
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน					
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา					
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม					
4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม					
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้					
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม					
ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้					
1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม					
2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม					
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
4. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้					
5. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และชัดเจน										
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง										
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม										
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ										
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอาศัยอยู่ในอำเภอ.....
 - 1 ชาย
 - 2 หญิง
3. อายุ
 - 1. 18 – 30 ปี
 - 2. 31 - 40 ปี
 - 3. 41 – 50 ปี
 - 4. 51 – 60 ปี
 - 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
4. วัตถุประสงค์หลักที่ท่านเข้าร่วมโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่ในครั้งนี้
 - 1. อยากมีความรู้ทางกฎหมายเพิ่มเติม
 - 2. อยากรู้ช่องทางในการเข้าถึงกฎหมาย
 - 3. ต้องการทราบว่าหากมีปัญหาทางกฎหมายจะอย่างไร
 - 4. ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดให้คนในชุมชน
 - 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านเคยเข้าร่วมการอบรมในลักษณะนี้มาก่อนหรือไม่ ☐ 1 เคย ☐ 2 ไม่เคย
6. ก่อนเข้ารับการอบรมท่านรู้เรื่องกฎหมายมากน้อยเพียงใด
 - 1 มาก
 - 2 ปานกลาง
 - 3. น้อย
7. หลังจากการอบรมท่านคิดว่า จะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปขยายผลในชุมชนได้หรือไม่
 - 1 ได้
 - 2 ไม่ได้
8. ท่านเห็นว่าการเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับท่านหรือไม่
 - 1 มากที่สุด
 - 2 มาก
 - 3 ปานกลาง
 - 4 น้อย
 - 5 น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็น / ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ของโครงการศูนย์ยุติธรรม
ชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิทยากร					
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน					
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา					
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม					
4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม					
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้					
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม					
7. ความชัดเจนในเนื้อหาของสื่อประกอบการอบรม					
8. ความเหมาะสมของสื่อประกอบการอบรม					
ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้					
1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม					
2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม					
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้					
4. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้					
5. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้					
ด้านอื่นๆ					
1. ความเหมาะสมของสถานที่ ในการจัดอบรม					
2. ความเหมาะสมของจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม					
3. ความเหมาะสมของอาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม					
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดการอบรม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคลื่อนที่

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการ										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจัดโครงการ										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และชัดเจน										
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน และถูกต้อง										
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และมีความเหมาะสม										
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดโครงการ										
3. ภายในพื้นที่จัดโครงการมีแสงสว่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาหาร น้ำดื่ม										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



ภาคผนวก ง



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ โครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายให้มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- อายุ
☐ 1. 18 - 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 3. 41 - 50 ปี
☐ 4. 51 - 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
- สถานะภาพในการมาใช้บริการ
☐ 1. ประชาชนทั่วไป ☐ 2. เจ้าหน้าที่ของ อบจ. ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยมาใช้บริการคลินิกสุขภาพ กี่ครั้ง
☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 2. 3 - 6 ครั้ง ☐ 3. 12 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 12 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการคลินิกสุขภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการให้บริการ										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและชัดเจน										
5. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการ										
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง										
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย										
2. มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ										
3. การจัดแสงสว่างภายในอาคารอย่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในคลินิก										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ										

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย