



สรุป

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ดำเนินการสำรวจโดย

คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา
ตุลาคม ๒๕๖๑

คำแถลง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ นั้น

ด้วยนโยบายและทิศทางการบริหารของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่มุ่งปฏิบัติการกิจการด้านผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้ มาตรฐานสากล และพัฒนาองค์ความรู้สู่ชุมชนให้เข้มแข็งและสังคมเป็นสุข นั้น ยังมีพันธกิจหลักอีกประการ คือ ด้านส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่ใช้ทุนปัญญามากกว่า ทุนแรงงานหรือวัตถุดิบ การวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร การฟื้นฟู และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการวิจัยเพื่อการพัฒนาสังคม เป็นต้น เพื่อการบริการวิชาการในรูปแบบที่หลากหลาย ในการสร้างความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ นั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

เฉลิมวุฒิ สารกิจ
คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา
ตุลาคม ๒๕๖๑

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๐๐ คน จากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ์ ดังนี้

๑. โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร
๒. โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์
๓. โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง
๔. งานจัดเก็บภาษีรายได้

เกณฑ์ให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานองค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ

ส่วนงาน	ค่าเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร	๔.๙๖	๙๕.๑๒	มากที่สุด
โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์	๔.๖๘	๙๕.๑๒	มากที่สุด
โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง	๔.๗๔	๙๕.๑๒	มากที่สุด
งานจัดเก็บภาษีรายได้	๔.๖๕	๙๕.๑๒	มากที่สุด
รวมทุกส่วนงาน	๔.๗๖	๙๕.๑๒	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจใน โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ อันดับ ๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อันดับ ๓ โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และอันดับ ๔ งานจัดเก็บภาษีรายได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๙

เฉลิมวุฒิ สารกิจ
 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
 ตุลาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความสำคัญและความเป็นมา	
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
๑.๖ โครงสร้างของการนำเสนอ	
๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๓ กรอบความคิด	
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา	
๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๑๘
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	
๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔ ผลการสำรวจ	๒๑
๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวและด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	
๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา	
๔.๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา	
๕ สรุปผลการศึกษา	๒๙
สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา	

๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ซึ่งเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การให้บริการประชาชนของรัฐนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้อง ก็อาจทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทราบว่าประชาชนมีสิทธิและหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกัน เจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่าการบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของหน่วยงานต่างๆ โดยเน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยมีอยู่ในทุกๆจังหวัด จังหวัดละ ๑ แห่ง รวม ๗๕ แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น บทบาทหน้าที่ในการจัดระบบบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเองขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ที่ดิน การจัดการศึกษา เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่นเดียวกับเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเดิมจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๔๙๘ มีพื้นที่รับผิดชอบนอกเขตเทศบาล และสุขาภิบาล มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร และมีนายอำเภอต่างๆ เป็นผู้ช่วยรับผิดชอบงานในแต่ละเขตอำเภอ โดยมีสภาจังหวัดทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ทั้งนี้ ในส่วนของภารกิจของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เป็นการให้บริการสาธารณะ โดยเป็นภาระงานประจำที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จะต้องดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ผู้รับบริการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๒.๑ วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๒ วัตถุประสงค์ย่อย

๒.๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๒.๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๒.๓ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๓. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๔. นิยามศัพท์

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการบริการต่อผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลที่เกิดจากทัศนคติหลายประการที่บุคคลมีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่ให้ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำ ความพร้อมของเครื่องมือ เป็นต้น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการ สืบค้น การจัดนิทรรศการ เป็นต้น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินในครั้งนี้ คือ

๕.๑ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๕.๒ เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ผู้รับบริการที่มีต่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ผู้รับบริการต่อไป

๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง
- ๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๓ กรอบแนวความคิด
- ๒.๔ ความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction”

สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑ : ๔ - ๖) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรินี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ๒) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่กระตุ้นแสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ และได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ ๒ ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนธิ เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัย พรรณสุดใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุป

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

การบริการ

ความหมายของการบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ และมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการยุคใหม่ อุบลศรี หาญเจริญกิจ (๒๕๔๓ : ๗) กล่าวว่า แนวคิดของการบริการยุคใหม่จะมองถึงการส่งมอบความประทับใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการ หรือจำนวนผู้รับบริการที่ได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

John D. Millet กล่าวว่า ในการที่จะสนองความต้องการและให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในบริการ ให้พิจารณาลักษณะการให้บริการจาก ๕ ประการ ได้แก่

- การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- การให้บริการอย่างเพียงพอ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า

องค์ประกอบของงานบริการ

องค์ประกอบของงานบริการ มีดังต่อไปนี้

- คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
 - คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ ที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี
 - การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา / สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี
- ดังนั้น งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย ซึ่งงานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้ง ความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

คุณภาพการบริการ (Service quality)

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพในการบริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในด้านการบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ลูกค้า เป็นผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีก และได้สรุปแนวคิดและให้ความสำคัญของการบริการ ดังนี้

- ๑) บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- ๒) บริการอย่างถูกต้อง วิธีการเป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วไป และลูกค้ายอมรับ
- ๓) ส่งมอบบริการตรงตามที่ได้สัญญาไว้
- ๔) มีความยืดหยุ่น สอดรับกับข้อจำกัดเฉพาะตัวของลูกค้า
- ๕) มีการวางแผนเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้ารู้สึกพอใจ
- ๖) มีการตรวจสอบ และรับทราบความรู้สึกของลูกค้า
- ๗) การแก้ไขปรับปรุงกระบวนการจัดการ ที่ยังไม่สร้างความรู้สึกพึงพอใจแก่ลูกค้า

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือบุคคลที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อน ระหว่าง หรือหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งการบริการลูกค้าจะกระทำได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติที่จะนำศาสตร์ ไปประยุกต์อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเองและผู้อื่น พร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองและพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ นำความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร

คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

- ๑) การเข้าถึงลูกค้า คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอนาน ทั้งนี้ เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้

๒) การติดต่อสื่อสาร เช่น การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ไพเราะ เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

๓) ความสามารถ กล่าวคือ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว รวมทั้งมีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

๔) ความมีน้ำใจ เช่น บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นับถือและให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ยินดีรับฟังความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของลูกค้า และนำไปปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น

๕) ความน่าเชื่อถือ เช่น บริษัทและบุคลากรต้องสร้างความน่าเชื่อถือโดยการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖) ความไว้วางใจ เช่น บริการที่ให้กับลูกค้าสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีหลักฐานการชำระเงินถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานเก็บความลับของลูกค้าได้อย่างดี

๗) การตอบสนองลูกค้า เช่น บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ปัญหารวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

๘) ความปลอดภัย เช่น บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใดๆ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย ทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

๙) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เช่น ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการที่จะได้รับได้ การกำหนดเวลาเพื่อส่งสินค้าไปให้ลูกค้ามีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงบริการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ

๑๐) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เช่น บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจลูกค้า โดยพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลา

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการขององค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., ๑๙๗๗ อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลีโพธิ์ทอง, ๒๕๔๒ : ๑๖๑-๑๖๒) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น ๒ กลุ่มคือ

๑. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานของงาน

ส่วนมันฟอร์ด (Manford, E., ๑๙๗๒ อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลีโพธิ์ทอง, ๒๕๔๒ : ๑๖๒) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น ๕ กลุ่มดังนี้

๑. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

๒. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

๓. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

๔. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

๕. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับบราร์ฮัม มาสโลว์ (Maslow, ๑๙๔๓ : ๓๗๐ - ๓๙๖ อ้างอิงใน อาคม วัตไธสง, ๒๕๔๙ : ๑๑๕) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ ๕ ชั้น ของมนุษย์ ดังนี้

๑. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อร่างกาย

๒. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย จากอันตรายทั้งหลายที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตทั้งทางร่างกายและจิตใจ

๓. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) คือความต้องการความรัก ความเข้าใจ ต้องการมีพรรคพวก มีเพื่อนและการยอมรับ

๔. ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการยอมรับจากผู้อื่น มีความเชื่อถือตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีความสัมพันธ์ผล รวมทั้งการมีสถานภาพและความสนใจจากผู้อื่น

๕. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) คือความต้องการเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จตามศักยภาพที่ตนมีอยู่ เพื่อสนองสิ่งที่เขาปรารถนาอยากเป็น

บาร์นาร์ค (Bernard, ๑๙๗๒ : ๑๔๒-๑๔๙) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหาร หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ๓ ประการดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

๒. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล

๓. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง
- งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
- งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

จากคำกล่าวเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่าแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ความต้องการของมนุษย์ใน ๕ ชั้นของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการที่เห็นคุณค่าของตนเองและความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (๒๕๓๙ : ๑๖-๑๘ อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ๒๕๔๖: ๓๔ - ๓๖) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการไว้ ๒ ประการ คือ

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จะต้องมียุปัจจัยต่างๆ อาทิ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงานโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้นค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ย็น้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจสภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่องานได้ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็เกิดความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาดค่าชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทักษะคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะคติในการ

รับบริการอย่างมากความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานการประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารที่ต้องการใช้มีอะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินงานติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยแนะนำ ชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความพึงพอใจในการให้บริการคุณภาพของการให้บริการความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วยแต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยมงคล ศิริวารินทร์ และคณะ (๒๕๖๐) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ผลการศึกษาสามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

๑. การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๑

๒. การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๙

๓. การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๓

๔. การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐

สรุปภาพรวม ของการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการใน สำนักงานเทศบาล ร้อยละของความพึงพอใจ คือ ๙๒.๕๘ การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ คือ มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และการแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คือ พอใจมาก

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอ พานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน

สุกัญญา มีแก้ว (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัด สุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจใน การใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ ให้บริการ ตามลำดับ

อภิรดี โรจนประดิษฐ์ (๒๕๕๒) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำ บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบปัญหาด้านการรับบริการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และพบว่า เทศบาลตำบลแม่เหิยะ มีความพร้อมในการจัดทำบริการ สาธารณสุข โดยมีการจัดทำแผนงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน

วสันต์ เตชะพอง (๒๕๔๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึง พพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

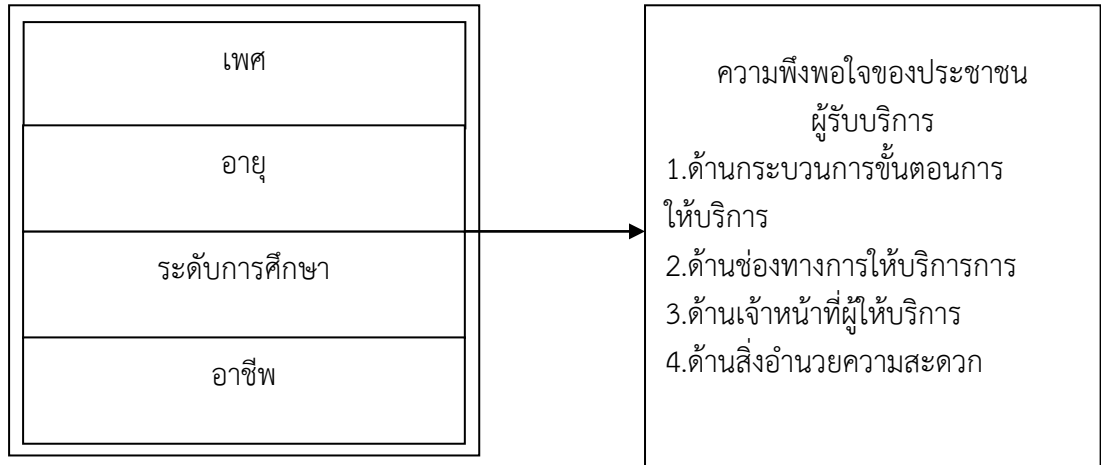
พูนทรัพย์ เกตุวีระพงศ์ (๒๕๔๖) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา ใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๓๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๙๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๖๓

อัครเดช สมพบ (๒๕๔๖) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทราบถึงความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองพานและระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองพาน พบว่า การบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการบริการแก่ประชาชน ปัญหาการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สุขสันต์ บัรภา (๒๕๔๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการการทหารบก ซึ่งได้ศึกษาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ อัตราค่าบริการ พิธีการ และเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากพอ ๆ กัน ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละประเด็นพบว่า ความพึงพอใจในการบริการที่จอดรถและการจัดการด้านจราจรทั้งภายในและภายนอก ความพึงพอใจยังไม่ดีเท่ากับประเด็นอื่น ๆ และเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับ คุณลักษณะพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ ประเภทสมาชิก สถานที่ในการให้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

๒.๓ กรอบแนวความคิด

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ของประชาชนแต่ละบุคคลผู้มารับบริการ ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ คือ ๑. เพศ ๒. อายุ ๓. ระดับการศึกษา และ ๔. อาชีพ (ภาพ ๑)



แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวความคิดในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๔ ความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า “อบจ.” ถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในทุกจังหวัด โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและครอบคลุมพื้นที่จังหวัดส่วนที่อยู่นอกเขตพื้นที่ของเทศบาล สุขาภิบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในพื้นที่ ๙๐% ของประเทศ โดยมีประชาชนในความรับผิดชอบจำนวนเกือบ ๖๐ ล้านคน ซึ่งอยู่ในชนบทและเป็นเป้าหมายในการพัฒนาของรัฐบาล

การจัดรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖

ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้ มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่กรมการจังหวัดโดยยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๘๑ ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. ๒๔๘๑ ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดเช่นเดิม จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๔๙๕ ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด

ดังนั้น โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษา ของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ต่อมาได้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ ซึ่งกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัด ซึ่งเป็นรายการบริหารส่วนภูมิภาค และประกาศ คณะปฏิวัติฉบับที่ ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๑๕ ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

ทั้งนี้อาจแบ่งวิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น ๒ ระยะ ดังนี้

ระหว่าง พ.ศ. ๒๔๗๖ - ๒๔๙๘

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ อำนาจหน้าที่บทบาทของสภาจังหวัด ในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็น นิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมายจึงเป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัดซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่ง

ราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. ๒๔๗๖ กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยอำนาจการบริหารงาน ในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธานสภาจังหวัดมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของจังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด แต่กรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป

กระทั่งในปี พ.ศ. ๒๔๙๕ ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการบริหารราชการจังหวัด สภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดมาเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับอำนาจหน้าที่ของสภาจังหวัด มาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. ๒๔๘๑ ได้กำหนดให้สภาจังหวัดมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบและรายงานเรื่องงบประมาณที่ทางจังหวัดตั้งขึ้น และสอบสวนการคลังทางจังหวัดตามระเบียบ ซึ่งจะได้มีกฎกระทรวงกำหนดไว้

๒. แบ่งสรรเงินอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด

๓. เสนอขอแนะนำและให้คำปรึกษาต่อคณะกรรมการจังหวัดในกิจการจังหวัด ดังต่อไปนี้

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- การประถมศึกษาและอาชีวศึกษา
- การป้องกันโรค การบำบัดโรค การจัดตั้ง และบำรุงสถานพยาบาล
- การจัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- การกสิกรรมและการขนส่ง
- การเก็บภาษีอากรโดยตรง ซึ่งจะเป็นรายได้ส่วนจังหวัด
- การเปลี่ยนแปลงเขตหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และเขตเทศบาล
- ให้คำปรึกษาในกิจการที่กรมการจังหวัดร้องขอ

สำหรับพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. ๒๔๘๑ นี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม อีก ๒ ครั้ง ในปี พ.ศ. ๒๔๘๕ และ พ.ศ. ๒๔๘๗

ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๙๘ – ปัจจุบัน

การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ โดยมีเหตุผลว่าสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. ๒๔๘๑ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สภาจังหวัดเป็นเพียงที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ขาดอำนาจหน้าที่และกำลังเงินที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นในจังหวัดนั้น จึงได้ปรับปรุงให้จังหวัดมีอำนาจจัดหารายได้และดำเนินการเองได้ ทั้งให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย

พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ ๒๑๘ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะ

เป็นนิติบุคคล ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด อีก ๑๐ ครั้ง จนถึงปัจจุบัน

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สมาชิกที่เป็นผู้แทนของราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ที่มาจากการเลือกตั้งของราษฎร มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี จำนวนของสมาชิกที่จะมีได้ในแต่ละจังหวัดไม่เท่ากัน โดยถือเกณฑ์จำนวนราษฎรตามหลักฐานทะเบียนราษฎร

หมายเหตุ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยามีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่พึงมีได้จำนวน ๒๔ คน

บทบาทหน้าที่

สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะมีบทบาทหน้าที่ในการตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด การควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และการทำหน้าที่ผู้แทนประชาชนในจังหวัด โดยใช้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเวทีในการดำเนินบทบาทหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ และนโยบาย

- สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่งตั้ง และถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษา นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น

การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับกิจการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างออกเป็น ๕ ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายนิติการและพาณิชย์ ฝ่ายข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ และฝ่ายส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา

๒. กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ

แบ่งโครงสร้างออกเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายการประชุมสภา ฝ่ายกิจการสภา และฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. กองแผนและงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาและการจัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยมีผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณเป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างออกเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายงบประมาณ และฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล

๔. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้อำนวยการกองคลังเป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี และฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

๕. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านช่างและการสาธารณสุขโรค โดยมีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายสำรวจและออกแบบ ฝ่ายก่อสร้าง และฝ่ายซ่อมบำรุง

๖. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบงานด้านการเงิน-การบัญชี และงานด้านพัสดุทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาเป็นผู้ควบคุม และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้ดูแล

๗. กองพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ ครุภัณฑ์ งานเกี่ยวกับสัญญาซื้อ -ขาย งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาพัสดุ งานเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจำหน่ายพัสดุ โดยมีผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สินเป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างออกเป็น ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายพัสดุ และฝ่ายทรัพย์สิน

๘. กองพัฒนาชนบท มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

ภารกิจหลัก เกี่ยวกับการสร้างและบำรุงทางบกและทางน้ำ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือภารกิจหน้าที่อื่นตามความจำเป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ภารกิจรอง เกี่ยวกับการพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง หรือภารกิจหน้าที่อื่นตามความจำเป็น โดยมีผู้อำนวยการกองพัฒนาชนบทเป็นผู้รับผิดชอบ แบ่งโครงสร้างออกเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายพัฒนาชนบทและส่งเสริมการลงทุน ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และฝ่ายการพาณิชย์

๓

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา มีวิธีการประเมิน ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน ๑๐๐ คน

๓.๑.๒ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

๑. การกำหนดเกณฑ์

ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ดังนี้
 ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อยละ ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๒๕%
 ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๑๐%
 ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๕%
 ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๑%

๒. การใช้ตารางสำเร็จรูป

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป มีอยู่หลายประเภท ขึ้นอยู่กับ ความต้องการของผู้วิจัย ตารางสำเร็จรูปที่นิยมใช้กันในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ และ ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และเมอร์แกน เป็นต้น

๓.๑.๓ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่ได้รับบริการของจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน

๓.๑.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ของตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จัดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ()) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

โดยมีประเด็นการสำรวจในการบริการ นั้นจะประกอบไปด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนครัวเรือนผู้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows การอธิบายข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวัดระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean)

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

การศึกษาครั้งนี้ ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งและข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) และค่าเฉลี่ย (Mean)

๔ ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ผลการสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น ๔ งาน ดังนี้

๑. โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร
๒. โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์
๓. โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง
๔. งานจัดเก็บภาษีรายได้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ การให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๗๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๗๘	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๘	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๘$ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$

ตารางที่ ๘ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ และ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$

ตารางที่ ๙ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๗๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๘	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๘	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๘$ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$

ตารางที่ ๑๐ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัด
แน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่
จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๘$ และมีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก
เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$

๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

ตารางที่ ๑๑ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๘๐$ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๘$

ตารางที่ ๑๒ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๘๐	๐.๔๒	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๘๐$ และ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๘๐$

ตารางที่ ๑๓ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๘๐$ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$

ตารางที่ ๑๔ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๔ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๙$ รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๘$ และมีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงาน โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ตารางที่ ๑๕ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงาน โครงการประชาสัมพันธ์ ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๗๗	๐.๔๒	๑
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๔๒	๒
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๕	๐.๔๒	๓
รวมเฉลี่ย		๔.๗๖	๐.๔๒	

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$

ตารางที่ ๑๖ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโครงการประชาสัมพันธ์ผลงาน กิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๖	๐.๔๒	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๖ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ และ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$

ตารางที่ ๑๗ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน โครงการประชาสัมพันธ์ผลงาน กิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๔	๐.๔๓	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๗ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๔$

ตารางที่ ๑๘ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงาน โครงการประชาสัมพันธ์ผลงาน กิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๔	๐.๔๓	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๘ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$ และมีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๔$

๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของ งานจัดเก็บภาษีรายได้

ตารางที่ ๑๙ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๗๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๙ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$

ตารางที่ ๒๐ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๕	๐.๔๒	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๐ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ รองลงมา ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$

ตารางที่ ๒๑ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๗๖	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๔	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๖$ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๔$

ตารางที่ ๒๒ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บภาษีรายได้

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๗$ รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๕$ และมีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = ๔.๗๔$

๕ สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ สามารถสรุป ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ตารางที่ ๒๓ สรุปความพึงพอใจการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๘	๙๕.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๗๘

๒. ความพึงพอใจต่อ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์ ตารางที่ ๒๔ สรุปความพึงพอใจ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๙๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๙๗

๓. ความพึงพอใจต่อบริการ งานโครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

ตารางที่ ๒๕ สรุปความพึงพอใจบริการ งานโครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อ การบริการ งานโครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๗๖

๔. ความพึงพอใจต่องานบริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้

ตารางที่ ๒๖ สรุปความพึงพอใจการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจ งานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๗๕

ตารางที่ ๒๗ สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพะเยา

ส่วนงาน	ค่าเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร	๔.๗๘	๙๕.๖๕	มากที่สุด
โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์	๔.๙๗	๙๙.๓๘	มากที่สุด
โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง	๔.๗๖	๙๕.๑๓	มากที่สุด
งานจัดเก็บภาษีรายได้	๔.๗๕	๙๕.๐๒	มากที่สุด
รวมทุกส่วนงาน	๔.๘๑	๙๖.๒๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ความพึงพอใจใน โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ อันดับ ๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อันดับ ๓ โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และอันดับ ๔ งานจัดเก็บภาษีรายได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๙

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

- | | | |
|------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 20 ปี | () 2. 20 – 40 ปี |
| | () 3. 40 – 60 ปี | () 4. มากกว่า 60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | () 1. ประถมศึกษา | () 2. มัธยมศึกษา / ปวช. |
| | () 3. อนุปริญญาตรี / ปวส. | () 4. ปริญญาตรี |
| | () 5. สูงกว่าปริญญาตรี | () 6. อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | () 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | () 2. รับจ้าง / ลูกจ้าง |
| | () 3. เกษตรกร | () 4. นิสิต / นักศึกษา |
| | () 5. ธุรกิจส่วนตัว | () 6. อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		5	4	3	2	1
4	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
8	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
9	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
10	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
11	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โครงการห้องอบพลังงานแสงอาทิตย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

- | | | |
|------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 20 ปี | () 2. 20 – 40 ปี |
| | () 3. 40 – 60 ปี | () 4. มากกว่า 60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | () 1. ประถมศึกษา | () 2. มัธยมศึกษา / ปวช. |
| | () 3. อนุปริญญาตรี / ปวส. | () 4. ปริญญาตรี |
| | () 5. สูงกว่าปริญญาตรี | () 6. อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | () 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | () 2. รับจ้าง / ลูกจ้าง |
| | () 3. เกษตรกร | () 4. นิสิต / นักศึกษา |
| | () 5. ธุรกิจส่วนตัว | () 6. อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		5	4	3	2	1
4	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
8	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
9	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
10	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
11	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
โครงการประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมของ อบจ.พะเยา ทางสื่อสถานีวิทยุกระจายเสียง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 20 – 40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 40 – 60 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา / ปวช. |
| | <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาตรี / ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง / ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> 3. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 4. นิสิต / นักศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ		5	4	3	2	1
4	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
8	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
9	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
10	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
11	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 20 – 40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 40 – 60 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา / ปวช. |
| | <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาตรี / ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง / ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> 3. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 4. นิสิต / นักศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		5	4	3	2	1
4	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
8	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
9	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
10	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
11	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....