



บทสรุปผู้บริหาร
รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
โครงการก่อสร้างถนน คสล.
โครงการให้บริการงานอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์
โครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า
โครงการศูนย์ฮ่อมฮักชุมชนจังหวัดพะเยา
ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ 2562

ดำเนินการสำรวจโดย

คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ.2562

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการก่อสร้างถนน คสล.โครงการให้บริการงานอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์. โครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่าและโครงการศูนย์ฮ่อมฮักชุมชนจังหวัดพะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นโครงการละ 100 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของจำนวนครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

- โครงการก่อสร้างถนน คสล.
- โครงการให้บริการงานอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์.
- โครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า
- โครงการศูนย์ฮ่อมฮักชุมชนจังหวัดพะเยา

เกณฑ์ให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการก่อสร้างถนน คสล.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน 100 คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.00 และเพศหญิง ร้อยละ 58.00

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุ 40-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ อายุอยู่ระหว่าง 20-40ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.00 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ในระดับ อนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.00 และ ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.00 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น

ร้อยละ 11.00 อาชีพนิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการงานอุทยานวิทยานวิทย์ศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน 100 คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 32.00 และเพศหญิง ร้อยละ 68.00

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุ 20 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 40-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.00 ในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.00 ในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.00 ในระดับ อนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 และในระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.00 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.00 นิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.00 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเฒ่า ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน 100 คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.00 และเพศหญิง ร้อยละ 49.00

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุ 40-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 30.00 ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.00 ในระดับอนุปริญญาตรี/ ปวส.คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 และ ในระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 01.00 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00 อาชีพ นิสิต / นักศึกษาและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.00 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 09.00 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการศูนย์ซ่อมหักชุมชนจังหวัดพะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน 100 คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.00 และเพศหญิง ร้อยละ 58.00

ผลการสำรวจพบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 40 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 และช่วงอายุ 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ผลการสำรวจพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.00 ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.00 ในระดับ อนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับอื่น ๆคิดเป็นร้อยละ 09.00 และในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 02.00 ตามลำดับ

ผลการสำรวจพบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆคิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.00 อาชีพธุรกิจส่วนตัวรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 06.00 และเป็นนิสิต / นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 03.00 00 ตามลำดับ

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการก่อสร้างถนน
คสล.

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	88.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	94.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.40	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	90.80	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาในโครงการก่อสร้างถนน คสล. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.54 คิดเป็น ร้อยละ 90.80

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาในโครงการก่อสร้างถนน คสล. โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการให้บริการงาน
อุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์

สรุปความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	88.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	87.80	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	89.90	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.90

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น

1. ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
2. ขอให้เพิ่มเติมในส่วนที่จอดรถ ขึ้น-ลง มีหลังคาที่จอดรถตรงหน้าทางเข้า(ฝนตก)
3. อยากให้มีต้นไม้เยอะกว่านี้

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการจัดการแข่งขัน
ล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.49	89.80	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	88.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และยังมีข้อเสนอแนะในการให้บริการโครงการจัดการแข่งขันล้อเลื่อนไม้ชนเผ่า ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

- อยากให้มีถนนที่สะดวก เวลาฝนตกจะได้ไม่ลื่น
- อยากให้มีของรางวัลให้นักแสดง
- อยากให้มีกิจกรรมมากกว่าเดิม
- อยากให้ทางมีความสะดวกมากกว่านี้
- ควรมีห้องน้ำเพิ่มมากขึ้น
- อยากให้มีที่ถ่ายรูปมาก ๆ
- ควรมีการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกมากขึ้นกว่าเดิม
- อยากให้ อบจ.เชิญการแสดงของหมู่บ้านอื่น ๆ มาแสดงด้วย
- อยากให้มีการจัดซุ้มสวย ๆ
- อยากให้สนับสนุนงบประมาณซ่อมแซมถนน
- ควรมีถังขยะวางไว้ตามจุดต่าง ๆ ในงาน
- อยากให้มีสวนดอกไม้สำหรับถ่ายรูป

- อยากให้มีหมู่บ้านอื่นมาร่วมงานด้วย
- อยากให้มีป้ายบอกทางไปงาน
- อยากให้มีร้านค้ามากกว่านี้

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการศูนย์ซ่อมอักษ
 ชุมชนจังหวัดพะเยา
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการศูนย์ซ่อมอักษชุมชนจังหวัดพะเยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการศูนย์ซ่อมอักษชุมชนจังหวัดพะเยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เฉลิมวุฒิ สารกิจ
 คณะนิติศาสตร์
 มหาวิทยาลัยพะเยา
 กันยายน 2562