

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

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

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

เฉลิมวุฒิ สารกิจ

คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยพะเยา

กันยายน ๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างโซล่าเซลล์ ถนนถ่ายโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของจำนวนครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

-โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างโซล่าเซลล์ ถนนถ่ายโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

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

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่าง
โซลาร์เซลล์ ถนนถ่ายโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม
ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
จำนวน ๑๐๐ คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๔.๐๐
และเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๐๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐
รองลงมาคือ และช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็น ร้อย
ละ ๒๑.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็น
ร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ในระดับอื่น ๆ คิดเป็น ร้อย
ละ ๒๓.๐๐ ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ ในระดับ อนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ
๐๗.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
รองลงมาเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพอื่น
ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ เป็นนิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และอาชีพรับราชการ /
รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ ตามลำดับ

**ระดับความพึงพอใจต่อการบริการให้บริการของโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างโซล่าเซลล์
ถนนถ้ำโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม
ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา**

ตารางที่ ๑๐ สรุปความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างโซล่าเซลล์
ถนนถ้ำโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม ต.ท่าวังทอง -
ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๙๘.๔๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๙๒	๙๘.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการติดตั้งระบบ
ไฟฟ้าส่องสว่างโซล่าเซลล์ ถนนถ้ำโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-
บ้านศรีชุม ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่าง
โซล่าเซลล์ ถนนถ้ำโอนทางหลวงท้องถิ่น รหัสสายการทาง พย.ถ.๑๐๐๖๔ บ้านศาลา-บ้านศรีชุม
ต.ท่าวังทอง - ต.ดอนศรีชุม อ.ดอกคำใต้ จ.พะเยา โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ
ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และยังมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ ขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

- ๑.อยากให้มีไปถึงเขตสันโค้ง
- ๒.อยากให้มีไฟเพิ่ม ช่วงทุ่งนาที่ไม่มี
- ๓.อยากให้ติดไฟเพิ่มอีก

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการ โครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา ม.๑๓ เข้ม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมีกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของจำนวนครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

- โครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา ม.๑๓ เข้ม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

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

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา ม.๑๓ เข้ม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน ๑๐๐ คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๐๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุ ๔๐-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ อายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐๓.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๐๗.๐๐ และในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐๑.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๑.๐๐ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการให้บริการของโครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา
ม.๑๑ เชื่อม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา

ตารางที่ ๑๐ สรุปความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา
ม.๑๑ เชื่อม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการก่อสร้างถนน
คสล.บ้านห้วยแก้วพัฒนา ม.๑๑ เชื่อม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐

สรุป

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการก่อสร้างถนน คสล.บ้านห้วยแก้ว
พัฒนา ม.๑๑ เชื่อม บ้านปงสนุกใหม่ ม.๑๐ ต.ห้วยยางขาม อ.จุน จ.พะเยา โดยภาพรวมพบว่า ความ
พึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีข้อเสนอดังต่อไปนี้

- ๑.อยากได้เพิ่ม
- ๒.อยากให้สร้างถนนต่อไปอีก
- ๓.อยากได้ลูกระนาดมาลงในถนนหมู่บ้านห้วยแก้วพัฒนา
- ๔.อยากให้ถนนเชื่อมหากัน
- ๕.อยากให้ถนนทะลุหากัน

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้พิการที่รับมาดูแลจาก อบจ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน ๔๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของจำนวนครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้พิการที่รับมาดูแลจาก อบจ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

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

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของการให้บริการโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้พิการที่รับมาดูแลจาก อบจ.พะเยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำนวน ๔๐ คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๐๐

ผลการสำรวจพบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือ และช่วงอายุ ๒๐ – ๔๐ ปี และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมา ในระดับอื่น ๆคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจพบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมามีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ ตามลำดับ

**ระดับความพึงพอใจต่อการบริการให้บริการของโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย
ของผู้พิการที่รับมาดูแลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**

ตารางที่ ๑๐ สรุปความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย
ของผู้พิการที่รับมาดูแลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๙๘	๙๙.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้พิการที่รับมาดูแลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้พิการที่รับมาดูแลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และยังมีข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ดังนี้

- ๑.อยากได้พื้นที่บ้านเพิ่ม
- ๒.อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก
- ๓.ขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก