



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา” ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับชั้นอนุบาลพัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) ๒) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ๔) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และ ๕) งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) ซึ่งสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยพะเยา ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา และผู้เกี่ยวข้องที่ได้สนับสนุนข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการฯ เป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๕ งาน คือ

๑. งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

๒. งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

๔. งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

๕. งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ซึ่งทำการสำรวจระดับความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการ ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

งาน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๙๓	๙
งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๑๕	๙
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๐๔	๙
งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙
งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๓๑	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๒.๙๙	๙

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ± 0.46 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ± 0.53 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ± 0.55 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ± 0.57 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.49 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๑ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ± 0.53 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ข้อเสนอแนะ

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

-

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

-

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

-

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ดีมาก

งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

-

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๓ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา	๑๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๓๕
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๓๖
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๖
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๖
๓.๖ การประเมินผล	๓๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๓๘
๔.๒ ระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔๓
๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔๓
๔.๕ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๔
๔.๖ ระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๕
๔.๗ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๘
๔.๘ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๘
๔.๙ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๙
๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๕๐
๔.๑๑ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๕๐
๔.๑๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๕๔
๔.๑๓ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๔
๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๕
๔.๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๘
๔.๑๖ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๑๗ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้า สาธารณณะในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่อง ร้องทุกข์ทั่วไป)	๕๙
๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณณะในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๖๑
๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณณะ ในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๖๔
๔.๒๐ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณณะในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๖๔
บทที่ ๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๖๕
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๖๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๖๖
เอกสารอ้างอิง	๖๗
ภาคผนวก	๗๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๓๘
ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียน เข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔๐
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)	๔๓
ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๔
ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๕
ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	๔๘
ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๙
ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๕๐
ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๕๐
ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๔
ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๕
ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๘
ตารางที่ ๑๓ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้า สาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๕๙
ตารางที่ ๑๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)	๖๑

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่ ๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้า
สาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

หน้า

๖๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมาตรา ๑๒ แห่งกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนด ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือในการถ่ายโอนภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการออก ประกาศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการ สาธารณะตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจถ่ายโอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบ หนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทน ของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกที่ หนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรง หรือโดยอ้อม ตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจ อิสระในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น จึงเป็นหน่วยงานที่ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ และการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ในการ ขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกา ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จึงต้องตระหนักและ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย) ๒) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ๔) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และ ๕) งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) ซึ่งสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๕ งาน คือ

๑. งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย)

๒. งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

๔. งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

๕. งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบ และรูปแบบของการให้บริการ เพื่อประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนต้องการ ซึ่งจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานด้านต่าง ๆ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในกระบวนการ ขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ซับซ้อน และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอ หลากหลาย รวดเร็ว สะดวก และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัก ชอบใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าการที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้ามี ๒ ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๘) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Kotler (๒๐๐๓) ได้อธิบายความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงาน ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้า หรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้า หรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนหรือไม่ในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

Chatterjee (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการประเมินคุณภาพภายหลังการได้รับบริการ หรือการบริโภค ความพึงพอใจในทางบวกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจยังถูกใช้เป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการ

พัฒนา พรหมณี (๒๕๖๓) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจ อาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่ออย่างใดอย่างหนึ่ง

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรากฏการ กองแก้ว (๒๕๔๖) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขอนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, ๒๕๕๐) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ ๕ ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

๑. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
๒. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
๓. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
๔. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
๕. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ มีความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้ว ก่อนที่ความต้องการขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตาม บุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านกายภาพ ๘๕%
๒. ความต้องการความปลอดภัย ๗๐%
๓. ความต้องการทางด้านสังคม ๕๐%

๔. ความต้องการเด่นในสังคม ๔๐%

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา ๑๐%

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, ๒๕๔๔)

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม หรือบุคคลทำให้เกิดประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ นำไปสู่การได้รับการตอบสนองแตกต่างกัน และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะมีสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

๒.๑.๔ การสร้างความพึงพอใจ (สุนันทา เลาหนันท์, ๒๕๕๑)

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลอาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้

๑. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตามความต้องการของบุคคล

๒. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

๓. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและทำทนายตามความสามารถของแต่ละบุคคล

๔. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความพึงพอใจ

๕. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ

๖. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

๓. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย
๔. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน
๕. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงานการหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ
๑๐. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน
๑๑. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๑.๕ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ (ชานันท์ ถ้ำคู่, ๒๕๔๕)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะ ของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการ มาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๑.๖ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๓) หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง ๕ ประการ ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

๓. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้ทันตามเวลา

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗) หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Weber (๑๙๖๖) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอ หรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz (๑๙๗๘) ได้ให้หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman (๒๐๐๖) ได้ให้หลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ ๕ ข้อ ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างไม่เห็นได้ชัด

๔. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (๒๕๔๖) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒.๑.๓/ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้ (สมิต สัจฉุกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel Wit (๑๙๖๗) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า “รัฐบาลท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน”

William V. Holloway (๑๙๕๙) ให้ความหมายไว้ว่า องค์การที่อาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง รวมไปถึงมีการบริหารงบประมาณการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

John J. Clark (๑๙๕๓) ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง และหน่วยการปกครองดังกล่าวจะจัดตั้ง และอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Emile J. Sudy (๒๕๒๓) ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับต่ำกว่าจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง

William A. Robson (๑๙๕๓) ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง

Haris G. Montagu (๑๙๘๔) ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (๒๕๒๖) ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการตนเอง

โกวิทย์ พวงงาม (๒๕๕๐) ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีจำนวนประชากรตามที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่

๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง

๔. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ องค์การฝ่ายบริหาร และ องค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่ต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการ บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็น อันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการ ปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่าย บริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ นับว่า มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครอง ของรัฐ ในการที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, ๒๕๑๔)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวัง และได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๒.๔ องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น (อุทัย ทิรัญโต, ๒๕๒๓)

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ คือ

๑. สถานะตามกฎหมาย
๒. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่
๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่
๔. องค์การนิติบุคคล
๕. การเลือกตั้ง
๖. อิสระในการปกครองตนเอง
๗. งบประมาณของตนเอง
๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานะตามกฎหมาย พื้นที่ การกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย (นภาพร จิระนนท์ประวัตติ, ๒๕๕๗)

การปกครองท้องถิ่นได้มีการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกภายหลังการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พ.ศ. ๒๔๗๕ ในนามเทศบาล ในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และโครงสร้างการบริหารจัดการแบ่งเป็น ๒ องค์กร คือ สภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้ง ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่ด้านบริหาร

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง สภาจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๘๑) สุขาภิบาล (พ.ศ. ๒๔๙๕) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๙๘) และสภาตำบล (พ.ศ. ๒๔๙๙) แต่การปกครองท้องถิ่นไทยก็มิได้มีความเจริญก้าวหน้าที่โดดเด่นแต่อย่างใด ในบางยุค ยังมีความถดถอยด้วยซ้ำ ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำหน้าที่อย่างจริงจัง ยังขาดสิทธิอำนาจหลายประการในการปกครองขาดงบประมาณ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ได้มีการรับรองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายมาตรา การปกครองท้องถิ่นไทยจึงค่อยมีความเจริญขึ้นอีกครั้ง ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความเข้าใจจากฝ่ายรัฐบาลกลางก็ตาม

รัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ มาตรา ๒๓๒ - ๒๔๑ กำหนดไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการสาธารณะ งานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่เฉพาะตน ทั้งนี้โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนการกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่นนั้น ให้มีได้เท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติ กล่าวคือ ต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะ

ผู้บริหารท้องถิ่น โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และยังมีอำนาจในการแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การลงโทษบุคลากรได้ตามกฎหมายบัญญัติด้วย ประชาชนมีสิทธิลงคะแนนถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยการเข้าชื่อและการลงคะแนนตามที่กฎหมายบัญญัติ ประชาชนสามารถเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ ประชาชนมีส่วนร่วมได้จากการลงประชามติโดยเฉพาะกับโครงการที่มีผลกระทบ กรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การฝึกอบรมส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วย

การปกครองท้องถิ่นของไทยมี ๒ แบบ คือ

๑. แบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีสมาชิก ๒๔-๔๘ คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด

- เทศบาล แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โครงสร้างแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารและคณะ

ฝ่ายบริหารโดย นายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (ในปัจจุบันผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงทั้งหมด)

- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พัฒนามาจากสภาตำบล (พรบ. สภาตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗/๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖) ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ผู้บริหารอยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายก อบต. ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่บริหารงาน อยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

๒. แบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

- กรุงเทพมหานคร (กทม.) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ กับ พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้เปิดโอกาสให้การบริหารราชการกรุงเทพมหานครเป็นอิสระจากการปกครองส่วนกลาง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

สภาเขต ประกอบด้วยสมาชิกสภาเขตจาก ๕๐ เขต ใน กทม. ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติเฉพาะในพื้นที่เขต

สำนักงานเขต ประกอบด้วยคณะเจ้าหน้าที่ที่มาจากกรว่าจ้าง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในแต่ละเขตภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

สภากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสมาชิกสภากทม. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

- เมืองพัทยา ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมือง พัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ และปรับปรุงใน พ.ศ. ๒๕๔๒ มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย

สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วยสมาชิกสภาเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

นายกเมืองพัทยา มีหน้าที่ในการบริหารงานเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

๒.๓ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๒ ที่ตั้งของตำบลออย

ตำบลออย มีพื้นที่ประมาณ ๒๑๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๓๑,๘๗๕ ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดพะเยาและอยู่ทางทิศเหนือของเขตอำเภอปง ซึ่งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอปงประมาณ ๑๓ กิโลเมตร และอยู่ระหว่างศูนย์ราชการจังหวัดพะเยาประมาณ ๗๙ กิโลเมตร มีพื้นที่ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยมีแนวเขตเริ่มจากเทือกเขาตอยม่อนยาวบริเวณพิกัดที่ PB ๓๐๒๓๙๒ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามลำห้วยเครือบัวผ่านลำห้วยฝักดาวตอง ไปทางทิศใต้ตามลำแม่น้ำเงินถึงบริเวณพิกัดที่ PB ๓๙๖๒๘๗ รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ ๒๐.๗๘๗ กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลขุนควร ตำบลควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยเริ่มต้นบริเวณพิกัดที่ PB ๔๙๕๒๔๑ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านเนิน ๓๗๕ เนิน ๓๘๒ ถึงบริเวณพิกัดที่ PB ๔๖๖๒๒๖ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกผ่านเนิน ๓๕๗ เนิน ๓๕๖ เนิน ๔๕๖ เนิน ๔๖๕ เนิน ๔๓๒

เนิน ๔๒๑ เนิน ๓๘๑ ถึงทางสาธารณประโยชน์ใช้ทางสาธารณประโยชน์เป็นเส้นแบ่งกึ่งกลางไปทางทิศตะวันตกบริเวณพิกัดที่ PB ๓๙๓๒๓/๑ เป็นเส้นเลียบบไปทางตะวันตกเฉียงเหนือถึงทางสาธารณประโยชน์ตรงสะพานรองเตยบริเวณพิกัดที่ PB ๓๘๐๒๒๑ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านทางลำน้ำจิมผ่านทางสาธารณประโยชน์ตัดผ่านทุ่งนาถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๙๒ บริเวณพิกัดที่ PB ๓๖๔๒๑๓ รวมระยะทางทิศใต้ประมาณ ๑๔.๓๖๒ กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยมีเขตเริ่มต้นจากลำน้ำเงินบริเวณพิกัด PB ๓๙๖๒๔๓ ไปทางทิศตะวันออก ถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑๓/๙ (ตอนปง-เชียงคำ) ปากตะวันตก บริเวณพิกัด PB ๔๐๓๒๔๓ เป็นเส้นเลียบบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑๓/๙ (ตอนปง-เชียงคำ) ปากตะวันออกไปทางทิศใต้ถึงปากทางสาธารณประโยชน์เป็นเส้นแบ่งกึ่งกลางทางสาธารณประโยชน์ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๙๒ ปากตะวันออก บริเวณพิกัดที่ PB ๔๐๘๒๓/๙ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านทุ่งนาผ่านลำน้ำจิมถึงลำห้วยร่องอ้อยฝั่งตะวันตก บริเวณพิกัด PB ๔๒๕๒๓/๑ เป็นเส้นเลียบบผ่านร่องอ้อยผ่านทุ่งนาถึงหัวสะพานลำห้วยสตอดทางทิศเหนือบริเวณพิกัด PB ๔๒๘๒๖๓ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงลำห้วยสตอดบริเวณพิกัด PB ๔๔๑๒๖๒ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตัดผ่านลำห้วยสตอดผ่านเส้นเขามอนบวคฝักหนามบริเวณพิกัด PB ๔๔๙๒๔๙ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงทางสาธารณประโยชน์ บริเวณพิกัดที่ PB ๔๖๓๒๔๔ เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกผ่านเนิน ๓๓/๑ เนิน ๓๙๘ ถึงลำห้วยบริเวณพิกัด PB ๔๙๕๒๔๑ รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ ๑๑.๒๘๒ กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลนาปรัง อำเภอปง จังหวัดพะเยา ตำบลพระธาตุซิงแกง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยมีแนวเริ่มต้นจากบริเวณพิกัดที่ PB ๓๖๔๒๑๓ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงบริเวณพิกัดที่ PB ๓๖๒๒๒๘ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือบริเวณพิกัดที่ PB ๓๖๒๒๒๘ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือผ่านเนิน ๔๘๔ เนิน ๕๑๙ เนิน ๕๕๖ เนิน ๖๖๒ เนิน ๖๓/๙ บริเวณพิกัดที่ PB ๓๓๓๓๐๑ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือผ่านเนิน ๓๖๒ เนิน ๓/๙๐ เนิน ๘๕๐ เนิน ๓/๕๒ เนิน ๖๕๖ บริเวณพิกัดที่ PB ๒๙๓/๓๓๒ ปากทิศเหนือผ่านเนิน ๖๙๔ ดอยม่อนยาว บริเวณพิกัด PB ๓๐๒๒๙๒ รวมระยะทางทิศตะวันตกประมาณ ๒๑.๑๖๓ กิโลเมตร

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีพื้นที่การเกษตรเป็นที่ราบเชิงเขาและระหว่างหุบเขาและที่ราบน้ำท่วมถึง มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน ๔ สาย คือ แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทายและแม่น้ำสตอด

๓. ปริมาณน้ำฝนระหว่างปี ๒๕๙๗ - ๒๕๖๒ (๖๖ ปี)

- ปริมาณน้ำฝนสูงสุด พ.ศ. ๒๕๐๔ ๒,๗๕๙.๐๐ มม.
- ปริมาณน้ำฝนต่ำสุด พ.ศ. ๒๕๔๐ ๑,๓๒๐.๘๐ มม.
- ค่าเฉลี่ยครบบปี ๑,๙๔๘.๗๐ มม.

๔. ทิศทางลมในแต่ละฤดู สามารถแบ่งได้เป็น ๓ ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ทางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง ซึ่งบางครั้งอาจจะมีอากาศเย็น ทำให้เกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ทุกปีเรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕-๓๙.๙ องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงทิ้งฝน” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑-๒ สัปดาห์หรือบางที่อาจเกิดขึ้นแบบรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม

- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฝนเป็นหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำที่สุด ประมาณ ๑๕ องศา

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนดินทราย ประมาณ ๗๕% ดินลูกรังประมาณ ๑๕% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ ๑๐% การใช้ที่ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและใช้เป็นที่อยู่อาศัย พื้นที่ซึ่งตัดถนนหลักใช้ในการประกอบพาณิชยกรรม

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่เต็ม ทั้งหมด ๑๔ หมู่บ้าน ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ตำแหน่ง
บ้านดอนไชยป่าแขม	๑๔	นายมนัส งามตา	กำนันตำบลออย
บ้านดอนเงิน	๑	นายจรูญ อินตา	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนแก้ว	๒	นายธงชัย ผู้ประเสริฐผล	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนไชยป่าแขม	๓	นายอภิวัฒน์ บุญธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลาย	๔	นายสมพิศ คำผา	ผู้ใหญ่บ้าน

บ้านต้นฝาง	๕	นายทวี คมแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลวง	๖	นายดุลย์ บุญนำ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านฝายแก้ว	๗	นายศรีนวล ใจซื่อ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านป่าแพะ	๘	นายสมาน ดอกคำ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านแม่ท่าย	๙	นายทวี สวดยสม	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหนองขวาง	๑๐	นายจันทร์ ปิมแปง	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลายใหม่	๑๑	นายอดิศร ละอองออน	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านคอนทอง	๑๒	นายดลฤทธิ แลวฤทธิ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนเจริญ	๑๓	นายทรงเชาว์ บุญถึง	ผู้ใหญ่บ้าน

พื้นที่ทั้งหมดจำนวน	๒๑๑ ตารางกิโลเมตร
ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ	๗๐๐.๒๖ กิโลเมตร
ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองประมาณ	๗๘.๒๕ กิโลเมตร
ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ	๗๘.๒๕ กิโลเมตร

๒.๒ การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลออยได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโดยใช้เขตการปกครองเป็นเขตเลือกตั้งและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใช้หมู่บ้านเป็นเขตการเลือกตั้งได้มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน โดยแยกเป็นผู้บริหารและ สมาชิกสภา ดังต่อไปนี้

- คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออย ประกอบด้วย

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑. นายอนุรักษ์ ไปรงสุยา	นายกององค์การบริหารส่วนตำบลออย
๒. นายสาวิก สุวรรณโน	รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลออย
๓. นายอุเทน บุญเทพ	รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลออย
๔. นางสาวพรรณภาญจน์ คมแก้ว	เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลออย

- สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลออย ประกอบด้วย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑. นางมัลลิกา อุ่นเมือง	ประธานสภา อบต.ออย
๒. นายสมบัติ อะทะเทพ	รองประธานสภา อบต.ออย
๓. นางนงคราญ ยาลังกาญจน์	เลขานุการสภา อบต.ออย
๔. นายอุดม ศรีทนต์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑
๕. นายสมบูรณ์ สอนสม	ส.อบต. หมู่ที่ ๒
๖. นายมงคล สุปิณะ	ส.อบต. หมู่ที่ ๓
๗. นายณรงค์ จันทร์เสนา	ส.อบต. หมู่ที่ ๔
๘. นายทองดี ดอกคำ	ส.อบต. หมู่ที่ ๕
๙. นายรอง ทองดี	ส.อบต. หมู่ที่ ๖
๑๐. นายสมเพชร คันทะเขี้ยว	ส.อบต. หมู่ที่ ๘
๑๑. นายอนันต์ ท่างาม	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๐
๑๒. นางศรีดา บุญเต็ม	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๑
๑๓. นายพูน ตาคำ	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๓
๑๔. นายภกร วิจิตรศิลา	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๔

จำนวนผู้มีสิทธิการเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔) จำนวน ๑๑,๖๕๓ คน
แยกเป็น

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๕,๓๔๒ คน
- จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๓,๙๓๗ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลออยแบ่งการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๕๖๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน แบ่งเป็นหมู่บ้าน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน ซึ่งจำนวนหมู่บ้านทั้งหมดอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออย โดยจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๖,๓๒๕ คน แยกเป็น ชาย ๓,๓๐๓ คน หญิง ๓,๐๒๒ คน จำนวน ๒,๕๑๔ หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๓๑.๘๓ คน/ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านและจำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่	บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านดอนเงิน	๓๐๓	๓๘๙	๔๐๙	๗๙๘
๒	บ้านดอนแก้ว	๒๙๒	๓๐๔	๓๓๙	๖๔๓
๓	บ้านดอนไชยป่าแถม	๒๖๙	๓๕๓	๓๔๗	๗๐๐
๔	บ้านหลาย	๒๐๐	๓๐๓	๓๓๕	๖๓๘
๕	บ้านตันผาง	๑๒๙	๑๙๖	๑๘๒	๓๙๗
๖	บ้านหลวง	๑๓๑	๑๗๓	๑๙๒	๓๖๕
๗	บ้านฝายแก้ว	๑๑๘	๑๔๖	๑๖๑	๓๒๕
๘	บ้านป่าพะ	๑๑๕	๑๖๓	๑๗๗	๓๕๐
๙	บ้านแม่ทนาย	๒๐๑	๓๒๗	๓๐๑	๖๒๘
๑๐	บ้านหนองขวาง	๑๒๐	๑๖๖	๑๖๖	๓๕๒
๑๑	บ้านหลายใหม่	๑๒๔	๑๔๐	๑๔๒	๒๘๖
๑๒	บ้านดอนทอง	๑๗๔	๒๐๖	๒๑๗	๔๙๗
๑๓	บ้านดอนเจริญ	๑๘๑	๒๑๕	๒๑๕	๔๑๑
๑๔	บ้านดอนไชยป่าแถม	๑๕๗	๒๒๒	๒๓๙	๔๑๖
รวม		๒,๕๑๔	๓,๓๐๓	๓,๔๒๒	๖,๓๒๕

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
เด็ก (อายุน้อยกว่า ๑ ปี - ๑๗ ปี)	๔๙๖	๔๖๑	๙๕๗
วัยรุ่น (๑๘ ปี - ๒๕ ปี)	๒๖๕	๒๘๕	๕๕๐
ผู้ใหญ่ (๒๖ ปี - ๖๐ ปี)	๑,๘๔๘	๑,๘๙๔	๓,๗๔๒
ผู้สูงอายุ (๖๐ ปี ขึ้นไป)	๖๙๔	๗๘๒	๑,๔๗๖
ยอดรวมทั้งหมด	๓,๓๐๓	๓,๔๒๒	๖,๓๒๕

**** ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๖ ****

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

พื้นที่ตำบลออยมีสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้งหมด จำนวน ๘ แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน ๕ แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา (ป.๑ - ม.-๓)	จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย	จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๑ แห่ง

๔.๒ สาธารณสุข

- กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น	จำนวน ๑ แห่ง
- ชมรมกลุ่มหมอเมืองประจำตำบลออย	จำนวน ๑ แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลออย	จำนวน ๒ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขชุมชนประจำหมู่บ้าน	จำนวน ๑๔ แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมที่ถูกต้องลักษณะ	ร้อยละ ๑๐๐

๔.๓ อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีหน่วยบริการประชาชน ตั้งอยู่สามแยกหน้าโรงเรียนบ้านดอนเงิน เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ทำให้ไม่มีเหตุอาชญากรรม แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการบ้าง ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลออย ได้ดำเนินการป้องกันเหตุดังกล่าว โดยการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ปัญหาที่พบมักจะเป็นการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนผู้ประกอบการให้ดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เป็นเรื่องที่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลออย จะต้องหาวิธีจะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออยพบว่าในพื้นที่ที่มีผู้ที่เสพยาเสพติดและยังไม่พบผู้ค้า โดยผู้เสพยาเสพติดได้เข้าร่วมโครงการบำบัดกับส่วนราชการต่างๆ ซึ่งปัญหาเสพติดมีน้อยเนื่องจากได้รับความร่วมมือกับผู้นำชุมชน ประชาชน หน่วยงานราชการที่ช่วยสอดส่องดูแลเป็นประจำ การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ และให้ความร่วมมือกับส่วนราชการอื่นในการป้องกันปัญหาเสพติดในพื้นที่

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ดังนี้

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑,๕๖๐ ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ จำนวน ๓๓๐ ราย
- ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๓๑ ราย

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ทางหลวงแผ่นดิน ผ่านจำนวน ๖ หมู่บ้าน (ทางหลวงหมู่บ้านหมายเลข ๑๐๙๑)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| ๑. บ้านหนองขวาง | ๒. บ้านหลายใหม่ |
| ๓. บ้านดอนแก้ว | ๔. บ้านดอนทอง |
| ๕. บ้านดอนเงิน | ๖. บ้านดอนเจริญ |

เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่งการจราจร มีผู้ใช้รถยนต์พาหนะทางบก ดี่อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ในเส้นทางทางหลัก การจราจรไม่ติดขัดและมีสภาพคล่อง

- ทางหลวงชนบท ผ่าน ๕ หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข ๔๐๑๑)

๑. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายดอนแก้ว - แม่ทาย
๒. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านดอนเจริญ - บ้านดอนไชยป่าแถม
๓. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านต้นฝาง - บ้านดอนเงิน
๔. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านดอนแก้ว - บ้านฝายแก้ว
๕. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านหลายใหม่ - บ้านหลาย

สภาพถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต และเส้นทางเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง การสัญจรไป - มา ของประชาชนไม่สะดวกเท่าที่ควร ในช่วงฤดูฝนทำให้ชนย้ายผลผลิตทางการเกษตรลำบากและอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้

๕.๒ การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่การไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน
- หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๖๐๐ จุด ครอบคลุมถนน จำนวน ๒ สาย

๕.๓ การประปา

- บ้านหลายใหม่ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหนองขวาง (อบต.บริหารจัดการ)
- บ้านดอนไชยป่าแถม (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลาย (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านต้นฝาง (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลวง (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านฝายแก้ว (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านป่าแพะ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านแม่ทายน (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลายใหม่ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านดอนเจริญ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากสระน้ำหนองใหญ่

๕.๔ โทรศัพท

- มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของ บริษัท TOT และ ๓BB
- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยมีผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE
- เสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๕ แห่ง

๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขชั่วคราว จำนวน ๑ แห่ง
- ไปรษณีย์เอกชนที่ได้รับอนุญาต จำนวน ๑ แห่ง
- สถานีวิทยุชุมชน จำนวน ๒ แห่ง
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน
- ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง จำนวน ๑ แห่ง
- อินเทอร์เน็ตตำบล (อบต.ออย) จำนวน ๑ แห่ง

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลออย ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ทำสวน พืชที่ทำ การเพาะปลูก เช่น ข้าวโพดสีดัว ข้าวโพดฝักอ่อน ผักกาดขาว ผักกาดเขียวปลี กะหล่ำปลี ยาสูบพื้นบ้าน ยาสูบเวอร์จิเนีย ถั่วกระถินหรือถั่วเหลืองฝักสด มันสำปะหลัง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีอาชีพรับจ้าง อาชีพค้าขาย และอาชีพรับราชการอีกบางส่วน แบ่งอาชีพเป็นร้อยละ ดังนี้

- เกษตรกรรม ประมาณร้อยละ ๘๐ แยกเป็น

(๑) บ้านดอนเงิน หมู่ที่ ๑	ประมาณ ๑,๓๑๕ ไร่
(๒) บ้านดอนแก้ว หมู่ที่ ๒	ประมาณ ๑,๔๖๐ ไร่
(๓) บ้านดอนไชยป่าแถม หมู่ที่ ๓	ประมาณ ๑,๘๔๕ ไร่
(๔) บ้านหลาย หมู่ที่ ๔	ประมาณ ๒,๓๐๐ ไร่
(๕) บ้านต้นฝาง หมู่ที่ ๕	ประมาณ ๑,๒๔๐ ไร่
(๖) บ้านหลวง หมู่ที่ ๖	ประมาณ ๙๘๐ ไร่
(๗) บ้านฝายแก้ว หมู่ที่ ๗	ประมาณ ๙๑๕ ไร่
(๘) บ้านป่าแพะ หมู่ที่ ๘	ประมาณ ๑,๑๐๐ ไร่
(๙) บ้านแม่ทาย หมู่ที่ ๙	ประมาณ ๑,๕๐๕ ไร่
(๑๐) บ้านหนองขวาง หมู่ที่ ๑๐	ประมาณ ๑,๑๑๐ ไร่
(๑๑) บ้านหลายใหม่ หมู่ที่ ๑๑	ประมาณ ๙๕๕ ไร่
(๑๒) บ้านดอนทอง หมู่ที่ ๑๒	ประมาณ ๘๖๕ ไร่
(๑๓) บ้านใหม่ดอนเจริญ หมู่ที่ ๑๓	ประมาณ ๑,๑๙๕ ไร่
(๑๔) บ้านดอนไชยป่าแถม หมู่ที่ ๑๔	ประมาณ ๑,๘๑๕ ไร่

๖.๒ การประมง

(ในเขต อบต. ไม่มี การประมง)

๖.๓ การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง ไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ หมู ฯลฯ

๖.๔ การบริการ

การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออย จะเป็นลักษณะสถานบริการประเภท ที่พัก หอพัก ห้องแถวหรือสถานที่บริการอื่น ๆ ดังนี้

หอพัก/ห้องแถว	จำนวน ๓ แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน ๒๒ แห่ง
สถานีขนส่ง	จำนวน ๑ แห่ง
สถานที่จำหน่ายตั๋วรถทัวร์	จำนวน ๑ แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน ๑๐ แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

๑. บ้านดอนเงิน หมู่ ๑ จำนวน ๓ แห่ง
 ๑. อนุรักษ์วังปลา วัดดอนเงิน
 ๒. กลุ่มทอผ้าผู้สูงอายุ
 ๓. หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง
๒. บ้านดอนแก้ว หมู่ ๒ จำนวน ๔ แห่ง
 ๑. อนุรักษ์วังปลา วัดดอนแก้ว
 ๒. กลุ่มยาสูบพื้นเมือง
 ๓. กลุ่มผลิตภัณฑ์กล้วยอบน้ำผึ้ง
 ๔. อ่างเก็บน้ำห้วยแก่น
๓. บ้านดอนไชยป่าแถม หมู่ ๓ จำนวน ๑ แห่ง
 ๑. แหล่งเรียนรู้พอหลวงแสง
๔. บ้านหลาย หมู่ ๔ จำนวน ๓ แห่ง
 ๑. ฟาร์มแกะ
 ๒. กลุ่มน้ำปู
 ๓. คลองสวนน้ำใส
๕. บ้านต้นฝาง หมู่ ๕ จำนวน ๑ แห่ง
 ๑. สวนเงาะ
๖. บ้านหลวง จำนวน ๒ แห่ง
 ๑. สวนหน่อเปาะ
 ๒. วัดหลวง
๗. บ้านฝายแก้ว หมู่ ๗ จำนวน ๑ แห่ง
 ๑. ฝายน้ำล้นฝายแก้ว
๘. บ้านป่าแพะ หมู่ ๘ จำนวน ๑ แห่ง
 ๑. แหล่งเรียนรู้แพะผักหวาน
๙. บ้านแม่ทาย หมู่ ๙ จำนวน ๓ แห่ง
 ๑. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ป่าแม่ทาย บ้านแม่ทาย หมู่ ๙

๒. สวนเม็ดมะม่วงหิมพานต์
๓. แหล่งเรียนรู้ฟาร์มปศุสัตว์
๑๐. บ้านหนองขวาง หมู่ ๑๐ จำนวน ๑ แห่ง
๑. ต้นมะม่วงจิ้งฮีด ๓๐๐ ปี
๑๑. บ้านหลายใหม่ หมู่ ๑๑ จำนวน ๑ แห่ง
๑. อ่างเก็บน้ำห้วยโป่งเป่า
๑๒. บ้านดอนทอง หมู่ ๑๒ จำนวน ๔ แห่ง
๑. ปง sheep ฟาร์ม
๒. กลุ่มเลี้ยง
๓. สวนผักปลอดสารพิษ
๔. แหล่งเรียนรู้หอมเมือง
๑๓. บ้านดอนเจริญ หมู่ ๑๓ จำนวน ๑ แห่ง
๑. วัดพระธาตุกู่กั้ง
๑๔. บ้านอนไชยป่าแหม หมู่ ๑๔ จำนวน ๓ แห่ง
๑. แหล่งเรียนรู้สารสกัดตะไคร้หอม
๒. ฟาร์มโคขุนชาโลเล
๓. ฝายสันหลวง

๖.๖ อุตสาหกรรม

(ในเขต อบต. ไม่มีอุตสาหกรรม)

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน จำนวน ๓๑ กลุ่ม
- ปั้มน้ำและก๊าซ มีปั้มน้ำมันขนาดเล็กและขนาดกลาง จำนวน ๑๑ แห่ง
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน (หมู่ ๓,๑๐,๑๒,๑๓) รวม ๖ กลุ่ม จำนวน ๔ แห่ง
- โรงสี ขนาดกลางขนาดเล็ก จำนวน ๓ แห่ง
- ร้านค้า จำนวน ๙๙ แห่ง
- ตลาดสด จำนวน ๒ แห่ง
- ตลาดกลางซื้อขายพืชผลทางการเกษตร จำนวน ๑ แห่ง
- ร้านซ่อมรถ จำนวน ๑๒ แห่ง
- ร้านตัดผม จำนวน ๖ แห่ง

- ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า จำนวน ๒ แห่ง
- โรงผลิตน้ำดื่ม จำนวน ๒ แห่ง
- โรงสี จำนวน ๓ แห่ง
- โรงบ่มยาสูบ จำนวน ๑ แห่ง
- โรงเลื่อยไม้ จำนวน ๑ แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ ๑๑ กลุ่ม

๑. กลุ่มทอเสื่อ
๒. กลุ่มทอผ้า
๓. กลุ่มเย็บผ้า
๔. กลุ่มไม้กวาด
๕. กลุ่มทำข้าวแต๋น
๖. กลุ่มสมุนไพร
๗. กลุ่มจักสาน
๘. กลุ่มแปรรูปเม็ดมะม่วงหิมพานต์
๙. กลุ่มผ้าปักชาวเมี่ยน
๑๐. เลี้ยงกบ
๑๑. แปรรูปไม้

๖.๘ แรงงาน

แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่เน้นการทำเกษตรกรรม เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นพื้นที่ชนบท

ปัจจุบันอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดพะเยา ปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวนเงิน ๓๒๐ บาท ทำให้ประชากรในวัยแรงงานส่วนใหญ่ หันหลังให้กับ โรงงาน บริษัท ห้าง ในเมืองใหญ่ เพื่อกลับมาสู่วิถีชีวิตชนบทโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างรายได้ให้กับครอบครัว เพราะอัตราค่าจ้างจำนวน ๓๒๐ บาท ถือว่าเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่ ส่วนแรงงานบางคนยังคงออกไปรับจ้างนอกพื้นที่ เพราะไม่มีรับจ้างและไม่มีทุนที่จะทำกิจการเป็นของตนเอง

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๙

๑. วัด จำนวน ๑๒ แห่ง
๒. สำนักสงฆ์ จำนวน ๒ แห่ง

ผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ ๑

- เม็ดมะม่วงหิมพานต์
- ข้าวแต่น (ข้าวแต่น้ำแดงโม ข้าวแต่นัญญาพืช)
- หน่อไม้อัดบีบ
- หน่อไม้หวาน (สด ต้มสุก)
- ผักปลอดสารพิษ (ผักสลัด ผักบุ้ง ผักคะน้า บวบ ฯลฯ)
- ถั้วเขียวผักสด (ถั้วแระ)
- ตีมีด (เลียม จอบ มีด พร้า)

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ จำนวน ๔ สาย (แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทาย แม่น้ำสตอด)
- บึง จำนวน ๔ บึง (บึงหนองซีเหล็ก บึงร่องหอ บึงป่าแฝด บึงผักกูด)
- คลองส่งน้ำ จำนวน ๑ คลอง (คลองห้วยแก่น)
- ลำห้วย จำนวน ๒๐ ลำห้วย (ห้วยหนองบัว ห้วยน้ำลาก ห้วยน้ำทาย ห้วยโลก ห้วยทรายขาว ห้วยเลา ห้วยแก่น ห้วยม่วง ห้วยสตอด ห้วยกอดยาว ห้วยน้ำจำ ห้วยยางม้า ห้วยนาบัว ห้วยน้ำจัน ห้วยโป่ง ห้วยต้นกูด ห้วยกอง ห้วยต้นโตม ห้วยต้นยาง ห้วยไซค)

๒. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน ๖ แห่ง (ฝายม่อน ฝายหลวง ฝายสตอด ฝายร่องหิน ฝายแก้ว ฝายน้ำทาย ฝายหนองขวาง)
- บ่อน้ำตื้น จำนวน ๓/๙๓ แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๖ อ่าง (อ่างห้วยแก่น อ่างห้วยทรายขาว อ่างกู่กั้ง อ่างห้วยไซค อ่างห้วยเลา อ่างห้วยโป่งเปา)
- ผนังกั้นน้ำ จำนวน ๒๕ จุด (หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๔)

๘.๒ ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ และมีพื้นที่ป่าหน่วยทักษ์ป่าที่ วล.๔ (ห้วยแก่น) บ้านคอนทอง หมู่ ๑๒ ตำบลออย อำเภอปาง จังหวัดพะเยา ปีที่จัดตั้ง พ.ศ.๒๕๖๑ พิกัด E ๖๓๖๒๘๘ N ๒๑๒๘๘๙๓๘

๘.๓ ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออย ส่วนใหญ่มีสภาพเป็นภูเขาล้อมรอบ มีพื้นที่ราบเชิงเขา และหุบเขา

๔.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลออยเป็นพื้นที่ป่าสำหรับปลูกพืชไร่ พืชสวน มีต้นน้ำลำธาร ไหลผ่านและอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเวียงลอ พื้นที่ป่าส่วนใหญ่อยู่ในเขตบ้านแม่ทวย บ้านดอนเงิน และบ้านดอนทอง มีทรัพยากรป่าไม้ที่ขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ ไม้ไผ่บง ไม้ไร่ ไม้บงซาง มีสัตว์ป่าจำพวก หมูป่า นกยูง กระต่าย กระรอก กระแตและสัตว์ต่างๆ ส่วนอาหารที่ขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ ผักหวาน มดแดง เห็ดเห็ดต่าง ๆ และหน่อไม้ เป็นต้น

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอทาชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ (สุกัญญา มีแก้ว, ๒๕๕๔)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (ชนะดา วีระพันธ์, ๒๕๕๕)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลจากการให้บริการตามลำดับ (สมบัติ บุญเลี้ยง, ๒๕๕๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ครอบคลุม ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) การจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) การบริการสถานีขนส่ง และ ๓) การประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ๒๕๕๗)

การศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมือง พิบูลมังสาหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงานของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอย ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์, ๒๕๕๐)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๔)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์โดยในภาพรวมทั้ง ๓ ภารกิจงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๗๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๖)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และ ๓) งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่า

และการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๑๗) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๗)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘ จาก ๔ ภารกิจงาน คือ ๑) งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙) ๒) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) (งานภาษีโรงแรม) ๓) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ ๔) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานีสำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๓) ทั้ง ๔ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๘)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว (นรินทร์ คลังผา, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (วุฒิไกร ดวงพิกุล, ๒๕๕๕)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) ๒) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ๔) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และ ๕) งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane ดังนี้

$$n = N/(1+Ne^2)$$

โดยที่

n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) กำหนดเท่ากับ ๐.๐๕

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert scale ให้ค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

๕ คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๔ คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
๓ คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒ คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
๑ คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ

๓.๖ การประเมินผล

๑. การประเมินผลระดับความพึงพอใจตาม Likert rating scales จากการหาค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ – ๔.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ – ๓.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ – ๒.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

๒. การประเมินผลระดับความพึงพอใจจากค่าร้อยละคะแนนระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕.๐๑ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๙๐.๐๑-๙๕.๐๐	ได้คะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๕.๐๑-๙๐.๐๐	ได้คะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๐.๐๑-๘๕.๐๐	ได้คะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๕.๐๑-๘๐.๐๐	ได้คะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๐.๐๑-๗๕.๐๐	ได้คะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๖๕.๐๑-๗๐.๐๐	ได้คะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๖๐.๐๑-๖๕.๐๐	ได้คะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๕๕.๐๑-๖๐.๐๐	ได้คะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๕๐.๐๑-๕๕.๐๐	ได้คะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	๕๐.๐๐	ได้คะแนน ๐

๓. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ซึ่งได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙	๒๐.๐๐
หญิง	๓๖	๘๐.๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๕๗.๗๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๔๒.๒๒
มากกว่า ๖๑ ปี	๐	๐.๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๘.๘๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๑๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓	๖.๖๖

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	๘	๑๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๑	๒๔.๔๔
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑	๒.๒๒
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๒๒
พนักงานบริษัท	๑	๒.๒๒
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๔.๔๔
ค้าขาย	๖	๑๓.๓๓
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๖	๓๕.๕๖
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๑๘	๔๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน ๔๕ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ มีอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๓ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙ และมีอาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๔.๒ ระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๙	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๑๑	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๗	๙
รวม	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๒	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้ อย่างอิสระ	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๑๑	๑๐
รวม	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๘๗	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๒	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๗	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๗	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม กัน	๔.๖๙	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๓.๗๘	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๙	๙
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๐๔	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมี คุณภาพ และความทันสมัย	๔.๕๙	๐.๕๑	มาก	๘๙.๗๘	๘
๔. มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจ ง่าย	๔.๖๙	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๗๘	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
รวม	๔.๖๗	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๔๒	๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลพอย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลพอย) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ± ๐.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ± ๐.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ± ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ± ๐.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

๔.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
ด้านช่องทางบริการ	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๔๓	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๐๔	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๔๒	๙
รวม	๔.๓๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๙๓	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอพะเยา งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ± 0.45 คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

๔.๕ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๕๖.๐๐
หญิง	๓๓	๔๔.๐๐
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒	๒.๖๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๔	๕๘.๖๗
มากกว่า ๖๑ ปี	๒๙	๓๘.๖๗
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๕	๗๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๑๗.๓๓
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๒.๖๗
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๒.๖๗
ค้าขาย	๓	๔.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๘	๑๐.๖๗
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๓	๔.๐๐
เกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง	๕๕	๗๓.๓๓
อื่น ๆ	๔	๕.๓๓
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปางงิ้ว จังหวัดพะเยา จำนวน ๗๕ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ มีอายุ ๔๑ – ๖๖ ปี มากที่สุด จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และมีอาชีพเกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๔.๖ ระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๖๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๓.๐๓	๙
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๓/๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๔.๙๓	๙
รวม	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๓.๒๓	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๐	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๕๙	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๑.๓๓	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๕๖	๐.๓/๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๕๓	๐.๓๑๒	มากที่สุด	๙๐.๖๓	๙
รวม	๔.๕๘	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๑.๖๘	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๓.๐๓	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๒.๕๓	๙
รวม	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๓.๑๒	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๐๓	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๓๙	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓๕	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๙๓	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๓	๙
รวม	๔.๓๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๕๖	๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ± 0.50 คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.65 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.55 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.44 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๗ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.54	มากที่สุด	๙๓.๒๓	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.5๘	0.6๘	มากที่สุด	๙๑.๖๘	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6๖	0.๕๙	มากที่สุด	๙๓.๑๒	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.๖๗	0.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๕๖	๙
รวม	4.6๖	0.๕๗	มากที่สุด	๙๓.๑๕	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.45 คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๖ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๘ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

๔.๙ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๓	๕๔.๓/๑
หญิง	๗๗	๔๕.๖๙
รวม	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๘.๒๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐๔	๖๑.๑๘
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๒	๓๐.๕๙
รวม	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙๘	๕๗.๖๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐	๑๑.๗๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๘	๑๖.๔๗
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๕.๘๘
ปริญญาตรี	๗	๔.๑๒
ปริญญาโทขึ้นไป	๒	๑.๑๘
อื่น ๆ	๕	๒.๙๔
รวม	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๔	๒.๓๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๑.๗๖
พนักงานบริษัท	๓	๑.๗๖
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๔.๗๑
ค้าขาย	๑๑	๖.๔๗

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๖	๙.๔๑
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๔	๒.๓๕
เกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑๐๖	๖๒.๓๕
อื่น ๆ	๑๕	๘.๘๒
รวม	๑๓๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน ๑๓๐ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๙๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓/๑ และเพศหญิง จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๙ มีอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๘ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๙๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕ และมีอาชีพเกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน ๑๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๕

๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๘๘	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๓.๔๑	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๔๗	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๓.๖๕	๙
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๓.๕๓	๙
รวม	๔.๓/๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๙๙	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๒๔	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๕๓	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๑.๔๑	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๖๕	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๕๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๐.๘๒	๙
รวม	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๕๓	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๘๒	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๓.๑๘	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๑๒	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๘๒	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๕๙	๙
รวม	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๗๑	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๒	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๑	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๕๒	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๐.๓๕	๙
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๔๙	๐.๖๒	มาก	๘๙.๘๘	๘
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๕๑	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๑๒	๙
รวม	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๙๒	๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพะเยา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.52 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๒ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ± 0.55 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ± 0.50 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.44 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๒ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๑๑ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๙๙	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๕๓	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๓๑	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๙๒	๙
รวม	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๐๔	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอวัง จังหวัดพะเยา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ± 0.52 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๑๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

-

๔.๑๓ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำ
แผนพัฒนาท้องถิ่น)

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วม
ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๑	๕๕.๔๙
หญิง	๗๓	๔๔.๕๑
รวม	๑๖๔	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๔๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๙.๑๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๙	๕๔.๒๗
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๖	๓๔.๑๕
รวม	๑๖๔	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙๓	๕๖.๗๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐	๑๒.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๔	๑๔.๖๓
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๖.๑๐
ปริญญาตรี	๑๒	๗.๓๒
ปริญญาโทขึ้นไป	๑	๐.๖๑
อื่น ๆ	๔	๒.๔๔
รวม	๑๖๔	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๗	๔.๒๗

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๐.๖๑
พนักงานบริษัท	๓	๑.๘๓
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๓.๖๖
ค้าขาย	๘	๕.๘๘
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๒	๗.๖๒
นิสิต/นักศึกษา	๑	๐.๖๑
เกษียณ/ว่างงาน	๒	๑.๒๒
เกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑๐๘	๖๕.๘๕
อื่น ๆ	๑๖	๙.๗๖
รวม	๑๖๔	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน ๑๖๔ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๙๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๙ และเพศหญิง จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๑ มีอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๗ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๙๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๑ และมีอาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน ๑๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕

๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๙๓	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๔๑	๙
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๔.๐๒	๙
รวม	๔.๖๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๕๔	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๕๕	๐.๗๒	มากที่สุด	๙๐.๙๘	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๐.๘๕	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๔๘	๐.๗๗	มาก	๘๙.๖๓	๘
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๑.๒๒	๙
รวม	๔.๕๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๑.๐๑	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๙๓	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๓.๔๑	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
รวม	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๖๔	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๖	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๑๓	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๕๖	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๖๔	๙
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๙๓	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
รวม	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๗๖	๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ± 0.51 คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๒ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.59 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.50 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๑ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ± 0.49 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๕๔	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๑.๐๑	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๖๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๓๖	๙
รวม	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ± 0.53 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๑๖ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ดีมาก

๔.๑๗ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ตารางที่ ๑๓ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๕	๗๑.๔๓
หญิง	๒๒	๒๘.๕๗
รวม	๗๗	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๙.๐๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๖๘.๘๓
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๗	๒๒.๐๘
รวม	๗๗	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๓	๔๒.๘๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๑๖.๘๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๒๗.๒๒๗
อนุปริญญา/ปวส.	๖	๗.๗๙
ปริญญาตรี	๒	๒.๖๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๒.๖๐
รวม	๗๗	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑	๑.๓๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๓๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๕.๑๙
ค้าขาย	๕	๖.๕๙
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๕	๖.๕๙
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๔๔	๕๓.๑๕
อื่น ๆ	๑๓	๒๒.๐๘
รวม	๓๓	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน ๓๓ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๓ และเพศหญิง จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๓ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ และมีอาชีพเกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๕

๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ตารางที่ ๑๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๒๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๓๙	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๒๙	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓/๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๔.๐๓	๙
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๕๑	๙
รวม	๔.๓/๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๔.๒๙	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๐.๓/๙	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๕๓	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๐.๖๕	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๔๔	๐.๓/๓	มาก	๘๘.๘๓	๘
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๔๒	๐.๖๔	มาก	๘๘.๓๑	๘

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๒.๓/๓	๙
รวม	๔.๕๑	๐.๖๗	มากที่สุด	๙๐.๒๖	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๑๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๖๙	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๔๙	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๓/๓	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
รวม	๔.๓/๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๑๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๒๐	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๑๓	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๓/๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๒๙	๙
๔. มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๕	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๒๕	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๕๕	๙
รวม	๔.๗๒	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๔.๔๙	๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ± 0.19 คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.54 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ± 0.40 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ± 0.19 คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบล
ออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ตารางที่ ๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้า
สาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๔.๒๙	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๐.๒๖	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓/๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๑๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๒	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๔.๔๙	๙
รวม	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๓๑	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.3 ± 0.41 คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๙ และคิดเป็นระดับคะแนน ๙

๔.๒๐ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้า
สาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๕ งาน คือ

๑. งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย)

๒. งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

๔. งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

๕. งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลลอย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

โดยมีกรอบงานที่ทำการประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีศักยภาพในการให้บริการระดับมากที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

-

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

-

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

-

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ดีมาก

งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

-

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๔๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๕๐.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๔๙). โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัทมิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย) จำกัด.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๔). <https://dictionary.orst.go.th/> เข้าถึงเมื่อ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้ำคู. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ศพรินทร์ตั้งเซ็นเตอร์, ๒๕๓๙.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๔๓). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์. (๒๕๕๐). ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นรินทร์ คลังผา. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.
- ปราการ กองแก้ว. (๒๕๔๖). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๔๘). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๔). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔. ฟ้าใสก็อบปี อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๕). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕. ฟ้าใสก็อบปี อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๖). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖. ฟ้าใสก็อบปี อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๗). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗. ฟ้าใสก็อบปี อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๘). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘. ฟ้าใสก็อบปี อุบลราชธานี.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสง
สว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการ
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (๒๕๔๗). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมิต สัชฌุกร. (๒๕๕๖). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุกัญญา มีแก้ว. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุนันทา เลาหนันท์. (๒๕๕๑). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: แชนด์เมตสติเกอร์แอนด์
ดีไซน์.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้งานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.

- สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.
- อนันต์ อนันตกุล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.
- Chatterjee R and Suy R. An overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Journal of Social Sciences*;๓(๔), ๒๐๑๙.
- Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๓.
- Haris G. Montagu. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๔๔.
- John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๓.
- Katz D and Kahn RL. The Social Psychology of Organizations. (๒nd ed). New York: John Wiley, ๑๙๗๘.
- Kotler, P. (๒๐๐๓). Marketing Management. New Jersey: Pearson Education.
- Weber Max. The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (๔th ed). New York: The free Press, ๑๙๖๖.
- William A Robson. "Local Government" in encyclopedia of social science. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๓.
- William V Holloway. State and local government in the United States. New York: McGraw-Hill, ๑๙๕๙.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					

๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

งานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย, งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์, งานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท

ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย

รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา

เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาพประกอบการดำเนินงาน





