



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานจัดเก็บภาษีรายได้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ "งานจัดเก็บภาษีรายได้" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ตามกรอบการประเมินในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนความเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของงานจัดเก็บภาษีรายได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนางานบริการและการบริหารจัดการต่อไป

มหาวิทยาลัยพะเยา ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่งต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้การสนับสนุนข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยครอบคลุม ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๔๕ ราย โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วน ๕ ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๓๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๕๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๔๓	๑๐
สรุปภาพรวม	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๑	๑๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ผู้ประกอบการ จัดกิจกรรมสัมมนาหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้เรื่องภาษี และการใช้ภาษีเพื่อประโยชน์ของสังคม
๒. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้แม่นยำ ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีเป็นระยะ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ลดปัญหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

๓. เพิ่มระบบตอบคำถามออนไลน์ ควรจัดตั้งระบบออนไลน์สำหรับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เช่น การถาม-ตอบในเว็บไซต์ หรือการสนทนาผ่านแชทออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับคำตอบทันที

๔. ขยายเวลาทำการในช่วงเวลาสำคัญ ในช่วงที่มีการยื่นภาษีจำนวนมาก อาจพิจารณาขยายเวลาทำการในวันเสาร์หรือวันหยุด เพื่อให้ผู้ประกอบการมีเวลามากขึ้นในการดำเนินการ

๕. สร้างระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระภาษี ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน SMS หรืออีเมล ให้ผู้ประกอบการทราบวันครบกำหนดชำระภาษี และแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อป้องกันการลืมชำระ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา	๑๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๔
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๔๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๔๕
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๕
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๕
๓.๗ การประเมินผล	๔๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๗
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๗
๔.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔๘
๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม	๕๐
๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ	๕๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕๒
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๕๒
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๕๒
๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ	๕๒
เอกสารอ้างอิง	๕๔
ภาคผนวก	๕๖

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๔๓
ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔๘
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม	๕๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดระบบการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมาตรา ๑๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจ มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีหนึ่งแห่งต่อจังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ อบจ. มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน ดังนั้น ประชาชนจึงคาดหวังในด้านการให้บริการและการจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปตามเป้าหมาย จำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามที่ระบุในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ ดังนั้น การวัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมจึงมีความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑.๒.๒ เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้คือ ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ครอบคลุมการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตการศึกษาครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะช่วยให้งานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อการได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการ หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความชัดเจนในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนและเป็นระบบ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่มี
ความรวดเร็วและเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน
สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่มีการศึกษาในหลายสาขาวิชาทั้งด้านจิตวิทยา การตลาด บริหารธุรกิจ และสังคมวิทยา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้น

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสบการณ์หรือการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง (Expectations) ของบุคคลนั้นตรงกับหรือเกินกว่าประสบการณ์ที่ได้รับจริง (Perceived Performance) ทั้งนี้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นในบริบทต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการบริการ และความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectation-Disconfirmation Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Oliver (๑๙๘๐) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อประสบการณ์หรือผลิตภัณฑ์ และประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับจริง ๆ หากผลลัพธ์เกินกว่าความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจสูง (Positive Disconfirmation) แต่หากผลลัพธ์น้อยกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Negative Disconfirmation) หากผลลัพธ์ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในระดับปกติ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

Herzberg (๑๙๕๙) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น ๒ กลุ่มคือ ปัจจัยสร้างความพึงพอใจ (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน เช่น การยอมรับ การบรรลุผลสำเร็จ และปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน นโยบายองค์กร โดยปัจจัยทั้งสองนี้มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีคุณค่า (Value-Percept Theory)

ทฤษฎีนี้เน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ต้องการหรือคุณค่าที่ตนเองให้ความสำคัญได้รับการตอบสนองหรือไม่ หากสิ่งที่ได้รับตรงกับคุณค่าหรือความต้องการ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ ทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริบทที่บุคคลมีคุณค่าหรือความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ใช้บริการอาจให้ความสำคัญกับความเร็วของการให้บริการ ในขณะที่บางคนอาจให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์มากกว่า

๒.๑.๓ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถูกกำหนดโดยหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้

ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดว่าคุณคนนั้นจะพอใจกับสิ่งที่ได้รับหรือไม่

ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ ผลិតภัณฑ์ หรือสิ่งแวดล้อมที่คุณคนได้รับ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของคุณคนในเชิงบวกหรือเชิงลบ

๒.๑.๔ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์หรือบริการที่ได้รับ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในบริบทของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือการทำงาน ความพึงพอใจมีลักษณะที่หลากหลายและซับซ้อน โดยขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้รับสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังหรือไม่ (Oliver, ๑๙๘๐)

การพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อสิ่งที่ได้รับจริงๆ หากผลลัพธ์ตรงกับหรือเกินกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม หากผลลัพธ์น้อยกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งสามารถอธิบายผ่านทฤษฎี Expectation-Disconfirmation ของ Oliver (๑๙๘๐)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังมีลักษณะหลายมิติ (Multidimensional Nature) ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในหลายด้าน เช่น ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านราคาที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของคุณคน เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ (Parasuraman et al., ๑๙๘๘)

๒.๑.๕ การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภคและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจมักขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจคือการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่ง Parasuraman et al. (๑๙๘๘) เสนอโมเดล SERVQUAL ที่เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ โดยประเมินผ่าน ๕ มิติหลัก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความสามารถในการให้บริการ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangibility)

การสื่อสารและการตอบสนองต่อผู้บริโภค

การสื่อสารที่ชัดเจน โปร่งใส และการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของผู้บริโภค ช่วยเพิ่มความพึงพอใจ การให้ข้อมูลที่เพียงพอและการอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการให้ชัดเจนยังส่งผลดีต่อความพึงพอใจ

ความยืดหยุ่นในการให้บริการ

การให้บริการที่สามารถปรับตัวได้ตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนช่วยเพิ่มความพึงพอใจได้ดี การให้บริการที่ยืดหยุ่นและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่วงที่สร้างความรู้สึกมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

๒.๑.๖ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปแล้วการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ผ่านหลากหลายวิธี เช่น

แบบสอบถาม (Questionnaire Surveys)

เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดในการประเมินความพึงพอใจ โดยสร้างคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ เช่น การตอบสนองต่อความต้องการ ความสะดวกในการใช้บริการ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง วิธีนี้ช่วยให้ผู้บริการสามารถเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการได้โดยตรง

การสัมภาษณ์ (Interviews)

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบของการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวหรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเป็นอีกแหล่งข้อมูลที่สำคัญซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นในอนาคต

๒.๑.๗ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่

Service-Dominant Logic (S-D Logic)

แนวคิดนี้เสนอโดย Vargo และ Lusch (๒๐๐๔) ซึ่งมองว่าการให้บริการเป็นการแลกเปลี่ยนคุณค่า (Value Co-Creation) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณค่าจากการใช้ทรัพยากรและประสบการณ์ที่มี

Gronroos's Service Quality Model

Gronroos (๑๙๘๔) ได้เสนอโมเดลการวัดคุณภาพของบริการโดยเน้นที่ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ (Perceived Quality) และการคาดหวัง (Expected Quality) ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อการรับรู้คุณภาพของบริการสอดคล้องกับหรือเกินกว่าความคาดหวัง

SERVQUAL Model

เป็นโมเดลที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. (๑๙๘๘) เพื่อใช้วัดคุณภาพของการบริการ โมเดลนี้ประเมินจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน ๕ มิติหลักของการให้บริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง

๒.๑.๘ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

การประเมินคุณภาพของบริการมักใช้เกณฑ์ที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการบริการ เกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคุณภาพของบริการ มีดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ เป็นการรับประกันว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตามที่สัญญาไว้

การตอบสนอง (Responsiveness) ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองต่อคำขอและปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วช่วยเพิ่มความพึงพอใจ

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้กับลูกค้า

การดูแลและความเอาใจใส่ (Empathy) การใส่ใจและการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกกว่าตนเองได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

คุณลักษณะทางกายภาพ (Tangibility) การให้บริการที่สามารถเห็นได้หรือสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ บุคลิกภาพของพนักงาน และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารจัดการกิจการสาธารณะในพื้นที่โดยหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้ตามมุมมองทางการบริหารและการเมือง มีทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

ทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization Theory)

ทฤษฎีการกระจายอำนาจมีหลักการสำคัญคือการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการกิจการของตนเอง โดยมุ่งเน้นให้ท้องถิ่นสามารถพัฒนาตามความต้องการและความเหมาะสมของพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการมี

ประสิทธิภาพมากขึ้นและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของท้องถิ่นได้ดีขึ้น (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

ทฤษฎีประชาธิปไตยท้องถิ่น (Local Democracy Theory)

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวคิดประชาธิปไตยท้องถิ่นเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งและการตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นอย่างเสรีและโปร่งใส โดยการจัดการในท้องถิ่นจะสะท้อนความต้องการของประชาชน ซึ่งช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกิจการสาธารณะและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน (Smith, ๑๙๙๖)

ทฤษฎีการบริหารจัดการสาธารณะ (Public Administration Theory)

ทฤษฎีการบริหารจัดการสาธารณะเน้นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นตามแนวคิดนี้ต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

ทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Theory)

แนวคิดการปกครองท้องถิ่นตามทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืนมุ่งเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นต้องคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว และส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Brundtland Commission, ๑๙๘๗)

๒.๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Governance) หมายถึง ระบบการบริหารงานของรัฐที่มุ่งเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการและตัดสินใจในกิจการต่าง ๆ ของชุมชนตนเอง โดยหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการดูแลจัดการด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของสาธารณูปโภค บริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการพัฒนาที่ยั่งยืนในท้องถิ่นนั้น ๆ (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่มีความหลากหลายและมีปัญหาเฉพาะตัว การกระจายอำนาจช่วยให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพิงการตัดสินใจจากส่วนกลางเพียงอย่างเดียว (Peters & Pierre, ๒๐๐๑) นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ทั้งในด้านการเมือง การบริหาร และเศรษฐกิจ (ธนารักษ์ ธีระชัย, ๒๕๕๓)

ในประเทศไทย การปกครองส่วนท้องถิ่นถูกจัดระเบียบผ่านกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการบริหารงานเองอย่างอิสระตามกรอบที่กฎหมายกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพปัญหาที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

คุณลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังองค์กรท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถตัดสินใจและบริหารจัดการได้อย่างอิสระ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิและบทบาทในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะ

การบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ (Smith, ๑๙๙๖)

๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถจัดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาตามสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ วัตถุประสงค์หลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการและสภาพแวดล้อม

ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะและปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการตอบสนองความต้องการและปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้าใจลึกซึ้งในสภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตน การกระจายอำนาจช่วยให้ท้องถิ่นสามารถจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงจุดและรวดเร็ว (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการตัดสินใจผ่านการเลือกตั้งเจ้าหน้าที่และการแสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางประชาธิปไตย (Smith, ๑๙๙๖)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจที่ใกล้ชิดกับปัญหาและทรัพยากรที่จำเป็น โดยไม่ต้องพึ่งพาการตัดสินใจจากส่วนกลาง การเพิ่มประสิทธิภาพนี้ทำให้การแก้ปัญหาและการพัฒนาในท้องถิ่นเป็นไปอย่างทันต่อสถานการณ์ (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

การกระจายอำนาจและลดความแออัดของการบริหารจากส่วนกลาง

การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยลดภาระของรัฐบาลกลางในการบริหารจัดการกิจการทุกส่วน ซึ่งในระบบการปกครองรวมศูนย์อาจทำให้เกิดความแออัดและไม่มีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่นทำให้หน่วยงานท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการและสามารถตัดสินใจได้อย่างยืดหยุ่นและตรงตามความต้องการในพื้นที่ (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

การส่งเสริมความรับผิดชอบและความโปร่งใส

การปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบ เนื่องจากประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการบริหารจัดการจะช่วยป้องกันการทุจริตและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในท้องถิ่น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๓)

๒.๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบการบริหารจัดการของรัฐ เนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยสร้างความสมดุลระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับท้องถิ่น ทั้งในด้านการกระจายอำนาจ การเสริมสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกิจการสาธารณะ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเด็น ดังนี้

การกระจายอำนาจและการเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่ท้องถิ่น ซึ่งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ของการบริหารจัดการท้องถิ่น การมีส่วนร่วมนี้ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระบบประชาธิปไตย เนื่องจากประชาชนสามารถเลือกตั้งตัวแทนของตนเพื่อบริหารจัดการกิจการท้องถิ่นได้อย่างตรงกับความต้องการของชุมชน (Smith, ๑๙๙๖) นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนรู้สึกมีอำนาจในการควบคุมทิศทางของการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๓)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการเฉพาะของพื้นที่ การที่องค์กร

ท้องถิ่นสามารถตัดสินใจได้เองในกิจการต่าง ๆ ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดและทันสมัย การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นยังช่วยลดภาระของรัฐบาลส่วนกลางในการจัดการปัญหาที่ซับซ้อนในพื้นที่ต่าง ๆ (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นตามสภาพแวดล้อมและความต้องการเฉพาะของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับปัญหาและทรัพยากรของตนเอง ซึ่งช่วยให้การพัฒนาท้องถิ่นเกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนมากขึ้น (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การส่งเสริมความโปร่งใสและการรับผิดชอบ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งทำให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ การที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นต่อกิจการสาธารณะในท้องถิ่นได้ยังช่วยลดโอกาสการทุจริตและเพิ่มความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะ (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

การสร้างที่ยั่งยืนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามสภาพท้องถิ่น การพัฒนาที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมช่วยลดปัญหาการใช้ทรัพยากรที่ไม่ยั่งยืนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในระยะยาว (Brundtland Commission, ๑๙๘๗)

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่ร่วมกันสร้างโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นกลไกที่ช่วยในการกระจายอำนาจและการบริหารงานในพื้นที่ท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์ประกอบหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกได้ดังนี้:

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administrative Organizations – LAOs)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นกลไกหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นต้น ซึ่งองค์กรเหล่านี้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นตามกรอบกฎหมายที่กำหนดไว้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ

อำนาจหน้าที่ในการจัดทำงบประมาณ จัดการทรัพยากร และบริหารงานบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

คณะผู้บริหารท้องถิ่น (Local Executive Body)

คณะผู้บริหารท้องถิ่นประกอบด้วยนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะผู้บริหารซึ่งได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในพื้นที่ บทบาทสำคัญของคณะผู้บริหารท้องถิ่นคือการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นตามที่กฎหมายและประชาชนกำหนด รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการบริหารจัดการงบประมาณ และการบริหารงานบุคคลในท้องถิ่น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๗)

สภาท้องถิ่น (Local Council)

สภาท้องถิ่นเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสภาท้องถิ่นเป็นกลไกในการออกกฎหมายท้องถิ่นและการตรวจสอบการดำเนินงานของคณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน และทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนในการตรวจสอบการใช้งบประมาณและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อประชาชน (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

หน่วยงานราชการท้องถิ่น (Local Civil Service)

หน่วยงานราชการท้องถิ่นคือกลไกสนับสนุนด้านการดำเนินงานและการบริหารจัดการในท้องถิ่น หน่วยงานเหล่านี้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น การสาธารณสุข การศึกษา และการจัดการสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น หน่วยงานราชการท้องถิ่นทำงานร่วมกับคณะผู้บริหารและสภาท้องถิ่น เพื่อให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

ประชาชนในท้องถิ่น (Local Community)

ประชาชนในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการเลือกตั้งตัวแทนเข้ามาบริหารท้องถิ่น และมีบทบาทในการตรวจสอบและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมืองในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการแสดงความคิดเห็น และการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ช่วยส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อการบริหารงาน (Smith, ๑๙๙๖)

การจัดทำงบประมาณและการใช้จ่ายในท้องถิ่น (Local Budgeting and Expenditure)

การจัดทำงบประมาณและการใช้จ่ายในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น งบประมาณในท้องถิ่นมาจากหลายแหล่ง เช่น ภาษีท้องถิ่น การสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง และรายได้จากทรัพยากรท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

๒.๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์หลักในการกระจายอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลางไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่สามารถบริหารจัดการและพัฒนาชุมชนของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการและสภาพแวดล้อมท้องถิ่น ระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการกระจายอำนาจและการควบคุมจากส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็นหลายระดับ และองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาพื้นที่ ดังนี้

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

ในประเทศไทย การปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบหลัก คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น และ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งมีสถานะและโครงสร้างการปกครองเฉพาะตัว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

การกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น

นโยบายกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย รัฐบาลกลางได้ทำการโอนอำนาจและงบประมาณบางส่วนไปยังหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมและพัฒนาพื้นที่ของตนได้ตามความจำเป็น ตัวอย่างของการกระจายอำนาจเช่น การจัดการด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการพัฒนาสาธารณูปโภค ซึ่งทำให้ท้องถิ่นสามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสาธารณะได้อย่างอิสระและรวดเร็วขึ้น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๗)

โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยหน่วยงานหลักสองส่วน ได้แก่ คณะผู้บริหารท้องถิ่น ที่มีนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนที่สองคือ สภาท้องถิ่น ที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงเช่นกัน ทำหน้าที่ในการออกกฎหมายท้องถิ่นและตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร การมีสองฝ่ายนี้ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการปกครองท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานท้องถิ่น

หน่วยงานท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การบริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนน การให้บริการด้านสุขภาพ และการศึกษา ถือเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานท้องถิ่น โดยการบริหารงานจะถูกควบคุมและตรวจสอบโดย

สภาท้องถิ่นเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งบประมาณและทรัพยากรท้องถิ่นเกิดประโยชน์สูงสุด (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

ความท้าทายในการบริหารท้องถิ่นของไทย

แม้ว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจะสร้างโอกาสในการพัฒนาพื้นที่ แต่ก็ยังมีความท้าทาย เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณในบางพื้นที่ที่ไม่สามารถหารายได้เพียงพอด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านความโปร่งใสในการบริหารจัดการ รวมถึงความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายทรัพยากรระหว่างท้องถิ่นขนาดใหญ่และขนาดเล็ก การจัดการกับปัญหาเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย เกษมสกุล (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยใช้การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรจากประชาชนในพื้นที่ศึกษาผ่านการแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงสูงในด้านการบริการจัดการขยะมูลฝอยและการบำรุงรักษาถนน เนื่องจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการตอบสนองที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลบริการและช่องทางการสื่อสารยังคงมีความต้องการปรับปรุง เพื่อเพิ่มความสะดวกและโปร่งใสในการให้บริการ

จารุวรรณ จินตนาพานิช (๒๕๖๒) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนสูงในด้านการบริการสุขภาพและสิ่งแวดล้อม การควบคุมมลพิษทางอากาศและการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูง การจัดการที่ดีในด้านเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพอใจของประชาชน

พิชญา ทองหล่อ (๒๕๖๑) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนครราชสีมา โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าความโปร่งใสในการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนสูง การบริหารจัดการภายในองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใสร่วมช่วยสร้างความพึงพอใจ แต่ยังคงมีความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการในด้านอื่น ๆ เช่น การเข้าถึงข้อมูลและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ภรณ์ พรหมมา (๒๕๖๐) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการศึกษา เช่น การส่งเสริมการศึกษาในระดับประถมศึกษา เนื่องจากการจัดการที่ดีและการสนับสนุน

ที่มีประสิทธิภาพจากองค์กร ทว่าการจัดการด้านบริการอื่น ๆ อาจต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้การบริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

วิชัย มณีวรรณ (๒๕๕๙) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคเหนือ โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนสูงในด้านการจัดการทรัพยากรน้ำและการสร้างสาธารณูปโภค เนื่องจากการบริการที่มีประสิทธิภาพและการจัดการที่ดี การสนับสนุนในด้านการพัฒนาสาธารณูปโภคถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

สุภัทสร สุทธารมณ (๒๕๕๘) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเมืองหลวง โดยใช้การสำรวจผ่านแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของความเร็วและสะดวกในการให้บริการ แต่ยังมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มช่องทางการบริการที่เข้าถึงง่ายมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและการสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ปิยะพร จิระกิตติ (๒๕๕๗) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตภาคอีสานที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าการบริหารงานในด้านการรักษาความปลอดภัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมช่วยสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความสะดวกสบายของชีวิตประจำวัน

นฤมล พิมพ์ปั้น (๒๕๕๖) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาคใต้ โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการสุขอนามัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมสูง เนื่องจากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่ดี การบริหารจัดการที่ดีในด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ณัฐพล สารท (๒๕๕๕) ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนได้รับผลกระทบจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการตอบสนองที่รวดเร็วต่อข้อร้องเรียนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

อรทัย สมศรี (๒๕๕๔) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการศึกษาและการสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น การจัดการที่ดีและการสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

ประยุทธ์ โชติวัฒน์ (๒๕๕๓) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเมืองที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความเร็วและ

ความสามารถในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การให้บริการที่รวดเร็วและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

ศิริพร วิริยาสกุล (๒๕๕๒) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการสาธารณสุขภาคพื้นฐาน เช่น ถนนและการจัดการน้ำ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพในด้านสาธารณสุขภาคพื้นฐานมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

บุษกร บุญสุข (๒๕๕๑) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในเขตเมือง โดยพบว่าการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการส่งเสริมการออกกำลังกายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการที่ดีในด้านสุขภาพและการส่งเสริมกิจกรรมออกกำลังกายช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

สมชาย นครเจริญ (๒๕๕๐) ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคเหนือ พบว่าประชาชนพึงพอใจในเรื่องของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน การมีการตอบสนองที่รวดเร็วและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

วิจิตร พานทอง (๒๕๔๙) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันตก พบว่าการจัดการด้านการเก็บขยะและการบำรุงรักษาถนนในพื้นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินความพึงพอใจ การจัดการที่ดีในด้านการเก็บขยะและการบำรุงรักษาถนนช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง

นพรัตน์ แสงอรุณ (๒๕๔๘) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการด้านสาธารณสุขและการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ การบริการที่มีประสิทธิภาพในด้านสาธารณสุขและการจัดการน้ำมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมาก

สุมิตร ศรีเพชร (๒๕๔๗) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคใต้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการที่ดีในด้านโครงสร้างพื้นฐานช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กร

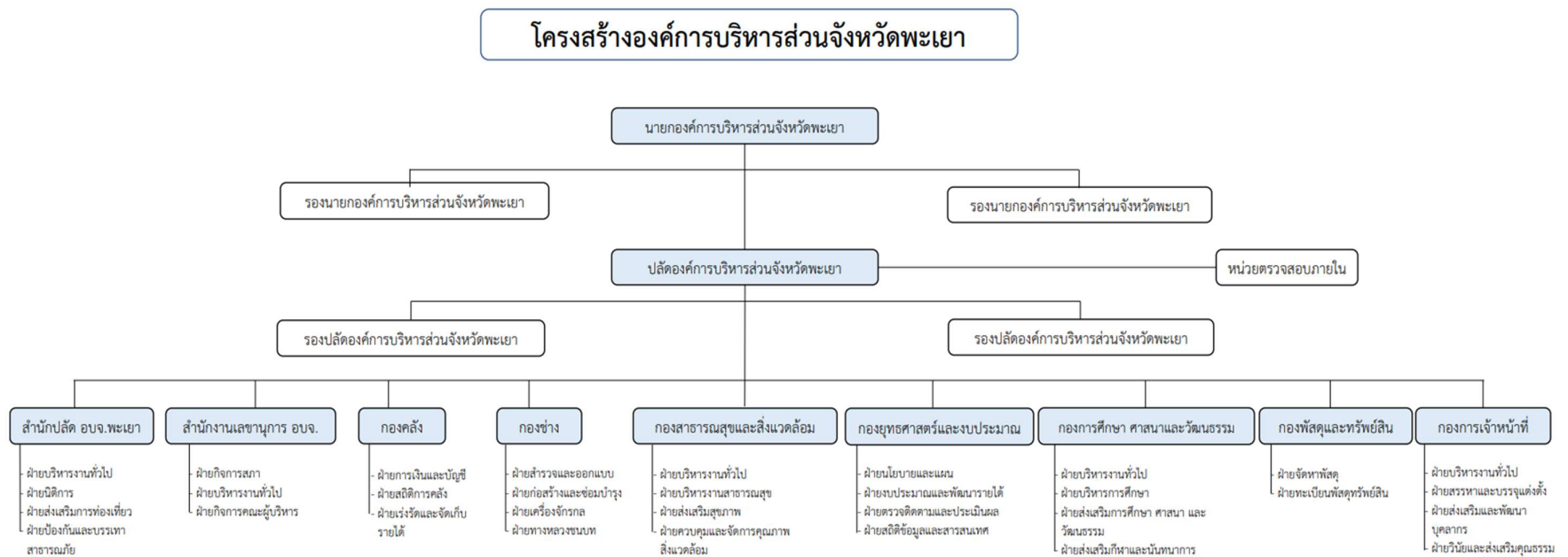
อัญชญา อินทรีย์ (๒๕๔๖) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการสุขอนามัยและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน การให้บริการที่ดีในด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

ประมวล ทรงจิตต์ (๒๕๔๕) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการให้บริการที่

มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ความรวดเร็วในการให้บริการและการตอบสนองที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน

๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒.๔.๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา



๒.๔.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔

พ.ศ. ๒๕๕๒

มาตรา ๔๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- (๑) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (๒) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (๓) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (๔) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (๕) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (๖) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.

๒๕๔๘ เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

- (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๗ ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๘) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (๙) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๔๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเรียกค่าบริการได้โดยตราเป็นข้อบัญญัติ

มาตรา ๕๐ การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้โดยการตราเป็นข้อบัญญัติทั้งนี้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(๒) การสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(๓) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(๔) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(๕) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(๖) การจัดการศึกษา

(๗) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน

(๘) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(๙) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(๑๐) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(๑๑) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

(๑๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

(๑๓) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ

(๑๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(๑๕) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

(๑๖) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(๑๗) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(๑๘) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(๑๙) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

(๒๐) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ

(๒๑) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(๒๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๒๓) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(๒๔) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒๕) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(๒๖) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(๒๗) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(๒๘) จัดทำกิจการอันใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(๒๙) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๒๑ บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้

ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา ๑๖ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นแล้วแต่กรณีดำเนินการแทนได้

๓. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖

ข้อ ๑ ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

(๑) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(๒) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(๓) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือ มีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่งขึ้นไป

ข้อ ๒ ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(๒) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(๓) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(๔) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

(๕) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(๖) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(๗) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ ๓ การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ ๔ หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนด ไว้ในข้อ ๑ ข้อ ๒ และข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

๔. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ให้ยกเลิกวรรคหนึ่งและวรรคสองของข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๖

๕. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ในการสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัดในภารกิจด้านการศึกษาหรือด้านสาธารณสุขได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ภารกิจอื่นนอกจากภารกิจด้านการศึกษาหรือด้านสาธารณสุข ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายการณีไป

ข้อ ๒ การสนับสนุนงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑ จะกระทำได้อต่อเมื่อ

(๑) ภารกิจที่จะสนับสนุนจะต้องเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน

(๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นภารกิจหลักของตนเอง ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม เสียก่อน แล้วจึงสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๓) การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย

ข้อ ๓ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผลและรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินการและมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน

การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน

ข้อ ๔ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ ๓ ให้ นำโครงการนั้นบรรจุไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วนจะไม่ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการสนับสนุนดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดทราบด้วย

ข้อ ๕ การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุครุภัณฑ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจนสิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงงบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ในเขตจังหวัดด้วย

การสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของตนและดำเนินการแทนก็ได้

ข้อ ๘ กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตราหรือไม่อาจดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้ เสนอต่อคณะอนุกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นรายการนี้ไป

๖. กฎกระทรวง พ.ศ. ๒๕๔๑ ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๑

ให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

๑. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

๒. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๓. บำบัดน้ำเสีย

๔. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๕. วางผังเมือง

๖. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง

๗. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ

๘. จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด

๙. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑๐. รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

๑๑. จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑๒. จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร

๑๓. จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ

๑๔. ป้องกันและบำบัดรักษาโรค

๑๕. จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล

๑๖. ส่งเสริมการท่องเที่ยว

๑๗. ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ

๑๘. กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนา อบจ.

๒.๔.๓ การแบ่งส่วนราชการภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา มีการแบ่งส่วนราชการภายในให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการบริหาร อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและตามประกาศโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนด กอง สำนัก หรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อ ๒๓๐/๔ ของประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ๑ พุทธศักราช ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒๗) พ.ศ. ๒๕๖๔ หนังสือสำนักงาน ก.จ. ที่ มท ๐๘๐๙.๒/วต๓๘ เรื่อง ขอแจ้งแนวทางปฏิบัติตามประกาศ ก.จ. เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการวิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ หนังสือสำนักงาน ก.จ. ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ชักข้อแนะทางปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรชนามวินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๘.๐๖/ว ๔๓/๙๙๖ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕ เรื่อง แจ้งรายละเอียดบุคลากรที่ประสงค์ถ่ายโอนไปสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และตามมติคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ใน

การประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงยกเลิกประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยปรับปรุง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของส่วนราชการในสำนักปลัด และกอง ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาใหม่ ดังนี้

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานนิติการ งานเลือกตั้ง งานคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและราชการที่มีได้กำหนด ให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใด ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

๑.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานเลือกตั้ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานรัฐพิธี งานบริหารบ้านเมืองที่ดี งานรักษาความสะอาดและความปลอดภัยภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานควบคุมการเบิกจ่าย งานจัดทำฎีกาภายในฝ่าย งานควบคุมภายใน งานควบคุมวินลาของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา (LPA) งานการประชุมข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (MOU) งานเลขานุการปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาและรองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใด ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาเป็นการเฉพาะ งานกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๑.๒ ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานนิติการ งานเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ งานดำเนินการเกี่ยวกับความผิดทางละเมิด งานดำเนินการทางนิติกรรมสัญญา งานคดีแพ่ง คดีอาญา คดีภาษี คดีอื่น ๆ และการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง งานบังคับคดีตามคำสั่งหรือคำพิพากษาศาลยุติธรรม และการดำเนินการทางกฎหมาย งานตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่

ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ งานรวบรวมข้อระเบียบ กฎหมาย ท้องถิ่นให้คำปรึกษาและแนะนำเสนอความเห็นและตอบข้อหารือด้านงานกฎหมาย งานแผนป้องกัน และปราบปรามการทุจริต งานป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.,ป.ป.ท.และ ป.ป.ง.) การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ITA งานศูนย์ดำรงธรรม งานศูนย์ยุติธรรม ชุมชน งานจัดทำฎีกาภายในฝ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๑.๓ ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาและส่งเสริม

การท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานจัดทำแผนพัฒนาส่งเสริมการ ท่องเที่ยว งานสำรวจ รวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมในการเดินทางท่องเที่ยว งาน โฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว อาทิเช่น การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี เส้นทางคมนาคมในการท่องเที่ยว งานพัฒนา ปรับปรุง ดูแล บำรุงรักษา แหล่งท่องเที่ยว เส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ งานจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ งานส่งเสริมและกระตุ้น เศรษฐกิจท่องเที่ยวระดับท้องถิ่น และระดับจังหวัด บริหารจัดการ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนและ ท้องถิ่น ศูนย์โอท็อป ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานส่งเสริมและ พัฒนาอาชีพ งานแก้ไขปัญหา ส่งเสริม และพัฒนากลุ่มอาชีพชุมชนและช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ชุมชน งานการพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และจัดทำกิจการ งานส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบล หนึ่ง ผลิตภัณฑ์ (OTOP) งานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน งานธุรการ และงานสารบรรณของฝ่าย งานจัดทำ แผนพัฒนาฯ และข้อบัญญัติงบประมาณของฝ่าย งานจัดทำฎีกาของฝ่าย งานประสานงาน และบูรณา การร่วมกับหน่วยงานอื่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๑.๔ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันภัย งานประสานการจัดทำ แผนงานป้องกันป้องกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานรณรงค์การป้องกันการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงภัย งาน ฝึกซ้อมและทบทวนการป้องกันภัย งานจัดหา จัดเตรียม เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ พาหนะช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย งานประสานงานบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวางแผนการ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยเร่งด่วน งานสนับสนุน จัดการวางแผนและการคุ้มครอง งานสนับสนุนน้ำเพื่อการ อุปโภคบริโภคและการเกษตร งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงภายในฝ่าย งานธุรการและสารบรรณของฝ่าย งานจัดทำฎีกาภายใน ฝ่าย งานประสานงาน และบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานอื่น งานควบคุม กำกับ ดูแลเครื่องสูบน้ำและ อุปกรณ์ด้านสาธารณภัย งานสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัด พะเยา งานควบคุมปริมาณผักตบชวาบริเวณกว๊านพะเยา งานส่งเสริมสนับสนุน ประสานงานและสร้าง เครือข่ายการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการและภาค ประชาชน งานรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ อบรม สร้างจิตสำนึกการป้องกันยาเสพติดงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๒. สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประชุมสภาประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การประชุมกรรมการต่าง ๆ ของคณะผู้บริหารหรือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม การติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติของคณะผู้บริหารหรือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือกรรมการต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ การประชุม การตั้งกระทู้ถาม ข้อซักถามของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานระเบียบการทะเบียนประวัติ งานสิทธิสวัสดิการของ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานบริการข้อมูลสถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

๒.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานบริหารงานบุคคลของข้าราชการ พนักงานจ้าง ในสังกัดสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานด้านการเงิน การเบิกจ่ายงบประมาณ การคลัง การพัสดุของสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานทะเบียนครุภัณฑ์ของสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำแผนงาน การจัดทำข้อบัญญัติ ของสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานประเมินผลการจัดบริการสาธารณะตามเกณฑ์ชี้วัดและ ค่าเป้าหมายขั้นต่ำมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดการความรู้ภายในองค์กร (KM) งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานสนับสนุนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกท้องถิ่น งานการใช้รถยนต์ส่วนกลาง งานประชาสัมพันธ์กิจการของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเคลื่อนที่ งานอบรมสัมมนา และการพัฒนาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการขออนุญาตไปราชการของข้าราชการ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ ฝ่ายกิจการสภา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประชุมกรรมการต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม แจ่มมติที่ประชุม ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติของสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกรรมการต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ การประชุม การตั้งกระทู้ถาม ข้อซักถามของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งาน

ระเบียบการทะเบียนประวัติของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานประชาคม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน งานประสานสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการช่วยเหลือประชาชน กรณีภัยพิบัติหรือกิจกรรมอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานแสดงบัญชีทรัพย์สิน หนี้สินของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานบัตรประจำตัวสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำบัตรสำหรับผู้เข้าประชุมสภา ผู้เข้าร่วมประชุมสภา ผู้ที่ประธานสภาอนุญาตให้เข้าฟังการประชุม งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ ฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประชุมกรรมการต่าง ๆ ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานระเบียบการทะเบียนประวัติของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสิทธิสวัสดิการของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐ (ITA) งานประเมินผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสมาพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด งานคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานบัตรประจำตัวคณะผู้บริหาร ผู้ช่วยเหลือผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเลขานุการคณะผู้บริหาร งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๓. กองคลัง

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงินการมกับรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานจัดทำงบการเงินและงบแสดงฐานะการเงินประจำเดือน ประจำปี โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

๓.๑ ฝ่ายการเงินและบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานงานเบิกจ่าย รับเงินนำส่งเงินเก็บรักษาเงิน เอกสารแทนตัวเงิน งานตรวจสอบใบสำคัญประกอบฎีกาเบิกเงิน งานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และเงินอื่น ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณทุกหมวดรายจ่าย งานรับโอนเงินจากคลังจังหวัด งานจัดสรรเงินต่าง ๆ งานจัดส่งเงินสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญ งานบันทึกข้อมูลโปรแกรมบำเหน็จบำนาญ งานระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ e-LASS งานเบิกจ่ายเงินในระบบการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFIMS งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และควบคุมการรับ การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online งานจัดทำ

รายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานหักภาษี เงินได้ ภาษีหัก ณ ที่จ่ายของบริษัทห้างร้าน และการนำส่งสรรพากร งานอนุมัติกันเงินตามระเบียบฯ ประจำปี งานจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินตามระเบียบ ฯ ว่าด้วยการรับเงิน พ.ศ.๒๕๔๗ งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการเงินแก่หน่วยงานอื่นที่ร้องขอ งานควบคุมและตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและเงินสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ของข้าราชการ งานเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ข้าราชการตามโครงการถ่ายโอนรวมถึงข้าราชการบำนาญทุกประเภท และลูกจ้างบำนาญรายเดือน) งานควบคุมตรวจสอบหลักฐานการจ่ายเงิน บำเหน็จดำรงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือพิเศษ เงินทดแทนกรณีบาดเจ็บ งานเกี่ยวกับประกันสังคมพนักงานจ้าง งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการขอรับบำเหน็จและสวัสดิการต่าง ๆ งานเบิกจ่ายเงินเพื่อชำระเงินกู้ นำส่งเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนประจำปีให้กับสำนักประกันสังคม งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓.๒ ฝ่ายสถิติการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำบัญชีผ่านระบบการตั้งหนี้ในระบบ e-lass Account Payable (AP) งานจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงินประจำปี งานจัดทำงบประมาณและฐานะทางการเงินประจำปี การจัดทำรายการงานงานกระดาษทำการ งานงบทะเบียนยอดเงินฝากธนาคาร งานจัดทำทะเบียนคุมและชำระหนี้เงินกู้ กสอ. งานจัดทำทะเบียนคุมเงินต่าง ๆ งานควบคุมการจ่ายเงินสะสม และการรายงานเงินสะสม งานควบคุมงบประมาณ งานสถิติทางการเงิน การคลัง งานจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ ระบบบัญชีในระบบ e-lass งานจัดทำ ตรวจสอบ ด้านรายรับ-รายจ่าย งานจัดทำงบประมาณการรายรับ งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี งานทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง งานทะเบียนคุมเลขปฏิทินคลังรับ งานตรวจเช็ค จัดเก็บ ค้นหาฎีกาเบิกเงินพร้อมเอกสารประกอบ งานวิชาการด้านบัญชีและให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ระบบบัญชี e-lass งานจัดทำทะเบียนคุม การตรวจสอบสถานะการเงิน และจัดทำใบผ่านระบบตั้งหนี้ พร้อมจัดทำรายงาน เงินสะสม เงินทุนสำรองสะสม งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกองคลัง พร้อมโอนเพิ่ม/โอนลด การรายงานข้อมูลเงินกู้ และสถานะหนี้คงค้างจากสถาบันการเงิน ผ่านระบบข้อมูลกลางของ อปท. (INFO) งานบันทึกข้อมูลสถิติการคลัง รายรับ - รายจ่ายจริง ผ่านระบบข้อมูลกลางของอปท. (INFO) งานบันทึกข้อมูลสถิติการคลังท้องถิ่น รายรับจริง - รายจ่ายจริง ผ่านระบบข้อมูลกลางของ อปท.(e-plan) งานสรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน/ประจำปีของ อบจ.พะเยา งานจัดทำทะเบียนคุมและเก็บรักษาใบเสร็จรับเงินและรายงานการเจาะ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓.๓ ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนพัฒนารายได้ งานออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมัน ยาสูบและผู้เข้าพักในโรงแรม งานจดทะเบียนสถานการค้า งานประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี รายงานผลการจัดเก็บรายได้ จัดทำทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี งานสรุปผล สถิติ การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานตรวจสอบและประเมินภาษี

ค่าธรรมเนียม การเก็บภาษี และค่าธรรมเนียม และการนำส่งเงิน ประจำวัน งานทะเบียนคุณลูกหนี้ และภาษีประเภทต่าง ๆ งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ วิธีการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่น ๆ งานเก็บรักษาหลักฐานการเสียภาษีค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ งานจัดทำระบบสารสนเทศ ภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานตรวจสอบลูกหนี้ และเร่งรัดติดตาม เงินภาษี และค่าธรรมเนียมค้างชำระ งานข้อมูลสถิติรายได้ทุกประเภท งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GIMIS) งานด้านการรับเงินในระบบ KTB Corporate งานพัฒนาโปรแกรม งานรับเงินผ่านระบบ e-lass งานอื่น ๆ ที่ได้รับหมาย

๔. กองช่าง

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่าง งานปรับปรุงภูมิทัศน์ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การจัดทำประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล ทะเบียน ประวัติการใช้เครื่องเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับ แผนงานควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

๔.๑ ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจราคาออกแบบ และจัดทำข้อมูลทางวิศวกรรม งานสำรวจออกแบบและเขียนแบบ งานบริการด้านงานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการ และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน และหน่วยงานอื่น งานวางแผนและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ งานประมาณราคา และกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง งานรวบรวมจัดเก็บประวัติโครงการต่าง ๆ งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานแผนการปฏิบัติงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน งานสถาปัตยกรรม งานสำรวจโครงการเพื่อจัดทำแผนพัฒนา อบจ. แผนพัฒนาร่วมกับกับหน่วยงานอื่น อาทิ แผนพัฒนาจังหวัด ฯลฯ งานสำรวจและตรวจสอบพื้นที่ เพื่อก่อการออกแบบโครงการก่อสร้างงานสถาปัตยกรรม งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานออกแบบและคำนวณทางวิศวกรรมโยธา งานขึ้นทะเบียนทรัพย์สินด้านแหล่งน้ำ งานบริหารจัดการน้ำ งานคำนวณและจัดทำรายการที่ใช้สำหรับปรับราคา (ค่า K) และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานแผนปฏิบัติงานประจำปี งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงการถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานตรวจสอบการก่อสร้าง ซ่อมบำรุง งานแผนการควบคุมการปฏิบัติงานก่อสร้างและงานประมาณราคาและกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกำหนดหมายงาน ควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซมทางอาคาร สะพาน แหล่งน้ำอื่น ๆ งานแผนที่แสดงข้อมูลถนนและเส้นทางคมนาคม รายงานผลงานประจำปีเกี่ยวกับการก่อสร้างถนนลาดยาง/คอนกรีต งานจัดสถานที่ งานรัฐพิธีต่าง ๆ งานจัดทำ

งบประมาณงานซ่อมบำรุงทาง งานจัดทำบัญชีสายทาง งานจัดทำลงทะเบียนประวัติสายงาน งานซ่อมบำรุงปกติ งานซ่อมบำรุงพิเศษ งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ งานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ งานสำรวจโครงการเพื่อจัดทำแผนพัฒนา อบจ. แผนพัฒนาพัฒนาร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ แผนพัฒนาจังหวัด ฯลฯ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลประจำปี งานรวบรวมประวัติรถยนต์และเครื่องจักรกลและประวัติการซ่อมบำรุง งานแผนงานและ การควบคุมการบำรุงรักษา เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนงาน ควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานดูแลบำรุงรักษา บริเวณศูนย์เครื่องมือกล และ บริเวณสำนักงาน งานแผนการบำรุงรักษา งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกลการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานขนย้าย ควบคุมเครื่องจักรกลในพื้นที่โครงการ งานประสานงานกับหน่วยงานที่ขอรับการสนับสนุน งานควบคุมดูแลระบบอาคารสำนักงาน งานควบคุมเครื่องจักรกลออกปฏิบัติงานในพื้นที่โครงการต่าง ๆ เช่น งานปรับเกรดถนน ขุดลอกแหล่งน้ำขุดเจาะบ่อบาดาล และงานปรับพื้นที่สาธารณณะ ฯลฯ งานกำจัดผักตบชวาและวัชพืช งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๔ ฝ่ายทางหลวงชนบท มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงทางบกและทางน้ำที่ได้รับการถ่ายโอนและจัดทำทะเบียนประวัติ งานการส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม งานก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำเชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น งานแผนงาน/โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ งานแบบแปลน/แผนผังแสดงที่ตั้งไฟฟ้าสาธารณะ งานควบคุมดูแลระบบอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ลิฟท์ ระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉินงานระบบเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ งานขึ้นทะเบียนทรัพย์สินที่ได้รับการถ่ายโอน งานซ่อมบำรุงไฟฟ้า สาธารณะอาคารและสายทางที่รับผิดชอบ งานซ่อมบำรุงและติดตั้งอุปกรณ์จราจร อุปกรณ์ความปลอดภัยบนสายทางที่ อบจ. รับผิดชอบ งานประมาณราคาและกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง งานสำรวจโครงการเพื่อจัดทำแผนพัฒนาอบจ. แผนพัฒนาร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ แผนพัฒนาจังหวัด ฯลฯ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ จัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย วิเคราะห์กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุน ด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้า

ระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำพื้ น้ำ อากาศ ของเสียและสารอันตรายต่าง ๆ งานบริการรักษาความสะอาด งานบริหารและพัฒนาระบบการจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการมูลฝอย งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการ ภายใน ดังนี้

๕.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงิน งานควบคุมดูแล เก็บรักษาพัสดุภัณฑ์ งานขออนุมัติจัดซื้อ-จัดจ้าง งานจัดทำแผนพัสดุ งานจัดทำทะเบียนทรัพย์สินของกองสาธารณสุข การใช้รถยนต์ส่วนกลาง งานควบคุมการเบิกจ่าย งานจัดทำฎีกา งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายจ่ายจ่ายเพิ่มเติม โอนแก้ไข เปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ งานรวบรวมและจัดทำข้อมูลเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพะเยา งานควบคุมภายใน งานควบคุมวันลาของกองสาธารณสุข งานการตรวจประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (LPA) ของกองสาธารณสุข งานจัดทำข้อมูลตามแบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของ กองสาธารณสุข งานจัดทำข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกองสาธารณสุข งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานการเบิกค่าตอบแทน ค่าป่วยการอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) งานจัดทำข้อมูลตามแบบรายละเอียดตัวชี้วัด ตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (MOU) งานบริการข้อมูล สถิติ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๕.๒ ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานบริหารสาธารณสุข งานวางแผนด้านสาธารณสุข โดยประสานแผนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด งานประสานแผนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่าง ๆ จากผลการปฏิบัติงานหรือรายงานของกระทรวงสาธารณสุขงานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรวบรวมแผนปฏิบัติงานสาธารณสุขประจำเดือนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานข้อมูล ข่าวสาร จัดทำสนับสนุนระเบียบและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง งานประเมินผลด้านสาธารณสุข งานนิเทศและติดตามผลงานทางด้านสาธารณสุข ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน ด้านสาธารณสุข งานพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุข งานติดตามและประเมินผลด้านสาธารณสุข ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๓ ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพ งานจัดทำแผนการตรวจเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามดูแลส่งเสริมสุขภาพ การให้ณรงค์ส่งเสริมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับอาชีวอนามัย งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดพะเยา งานสารบรรณของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดพะเยา งานตรวจและติดตามของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดพะเยา งานเฝ้าระวังโรคระบาด งานระบาดวิทยา งานส่งเสริมป้องกัน การควบคุมโรค งานป้องกันและระงับโรคติดต่อและไม่ติดต่อ

งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย งานอนามัยแม่และเด็ก งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานวางแผนครอบครัว งานพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ งานควบคุมโรคสัตว์และแมลงนำโรค งานอาหารปลอดภัย งานส่งเสริมการใช้สมุนไพร งานบำบัด รักษาฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติด ผู้ติดยาเสพติด งานบริการ ข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางด้านวิชาการ งานควบคุมมลพิษ งานศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม งานตรวจและติดตามด้านสุขอนามัย ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๔ ฝ่ายควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำข้อมูลด้านจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานประสานการมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนาความร่วมมือและส่งเสริม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานบริหารจัดการโครงการบริหารโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ งานดำเนินการจัดเก็บและขนส่งผักตบชวา เข้าสู่โรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานผลิตปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด งานผลิตปุ๋ยน้ำชีวภาพ งานผลิตอาหารสัตว์ งานจัดซื้อวัตถุดิบเพื่อนำมาผลิตปุ๋ยอินทรีย์ งานจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์และครุภัณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปุ๋ยอินทรีย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานติดตามและประเมินผลและวิเคราะห์โครงการ งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน งานวิจัยและทดสอบคุณภาพปุ๋ยอินทรีย์ งานควบคุมงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานซ่อมบำรุงเครื่องจักรกล ยานพาหนะ น้ำประปาและระบบไฟฟ้าภายในโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๕ กลุ่มงานโรงพยาบาล ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนตามโครงการบริการสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับสาธารณสุขท้องถิ่น งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยให้สถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ได้รับการถ่ายโอนให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่และอำนาจในการจัดให้บริการระบบสุขภาพแก่ประชาชนครอบคลุม ๕ มิติ คือ การรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพ การบำบัดและป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ และการคุ้มครองผู้บริโภค ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายใน จำนวน ๕๔ แห่ง โดยเรียงลำดับขนาดโครงสร้าง ตามหนังสือสำนักงาน ก.จ. ที่ มท ๐๔๐๙/๒/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองสระ
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านป่าตึง
๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านร่องย่าง
๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหงส์หิน
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านร่องเอี่ยน
๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านน้ำปุก
๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสันติสุข
๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปางมดแดง
๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสว่างอารมณ์
๑๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านร่องคำหลวง
๑๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยเคียน
๑๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตุน
๑๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสา
๑๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่เนาเรือ
๑๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านใหม่
๑๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าจำปี
๑๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี อนุบาลโย
๑๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า
๑๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่กา
๒๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่ใส
๒๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดงอินตา
๒๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยเจริญราษฎร์
๒๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าแฝก
๒๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหล่า
๒๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่สุก
๒๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีถ้อย
๒๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านจำบอน
๒๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชียงบาน
๒๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลน้ำแวน
๓๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านป็น
๓๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านไชยสถาน
๓๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสระ

๓๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระธาตุขิงแกง
๓๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจุน
๓๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านศรีมาลัย
๓๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยยางขาม
๓๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลล
๓๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสักถอย
๓๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคว
๔๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสบขาม
๔๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านม่วง
๔๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขุนคว
๔๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปางคำ
๔๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชียงแวง
๔๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภูซาง
๔๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดงเจ
๔๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยแก้ว
๔๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเจ
๔๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านฝ้ายกว
๕๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าวังทอง
๕๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต๋อม
๕๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำป่าหวาย
๕๓. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทร์ราชินี แม่เป
๕๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งรวงทอง

๖. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่น งานการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด งานคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม งานงบโอน งบประมาณรายจ่ายและแก้ไขเปลี่ยนแปลง คำชี้แจงงบประมาณรายจ่าย งานคำของบประมาณในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (BBL) งานระบบสารสนเทศเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOLA) งานตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ งานจัดทำและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

๖.๑ ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น งานยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพะเยา ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพะเยา และแผนการดำเนินงานประจำปี งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน งานวิเคราะห์รวบรวมโครงการ/กิจกรรมของหน่วยงานอื่นขอรับการสนับสนุนจาก อบจ. เพื่อจัดทำแผนพัฒนา อบจ. งานจัดทำแผนพัฒนา อบจ. งานระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและประเมินผลของ อบจ. e-plan งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น งานคณะกรรมการสนับสนุน/คณะกรรมการพัฒนา อบจ. งานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา อบจ. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๖.๒ ฝ่ายงบประมาณและพัฒนารายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม งานโอนงบประมาณรายจ่าย งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่าย งานบันทึกงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e - LAAS) งานค่าของงบประมาณในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (BBL.) งานระบบสารสนเทศเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (๕๐LA) งานรายงานการรับจ่ายเงินประจำปีงบประมาณ รายงานผล การดำเนินงานการใช้จ่ายงบประมาณ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๖.๓ ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจ ติดตาม และประเมินผลแผนงานโครงการ งานสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง งานติดต่อประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ eMENS CR งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการเพื่อการวางแผนของ อบจ. e-plan งานติดตามงบประมาณเงินอุดหนุนในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น BBL งานติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด งานแก้ไขปัญหาและซ่อมบำรุงเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ งานด้านธุรการ การเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ งบประมาณ งานจัดซื้อจัดจ้าง จัดทำฎีกา งานควบคุมวินลา ควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๖.๔ ฝ่ายสถิติข้อมูลและสารสนเทศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวางระบบและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาระบบข้อมูลที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นข้อมูลเชิงบริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ งานพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการ งานจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งานฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผลงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานสถิติและข้อมูลต่าง ๆ งานบริหารจัดการโครงการตามภารกิจของฝ่ายฯ งานบริหารจัดการ

และพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ งานบริหารจัดการระบบซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการ งานระบบความปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ งานบริหารจัดการ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบจ. งานจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลการรายงานและการติดตามประเมินผล งานควบคุม ตรวจสอบ กลั่นกรอง การจัดการระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานตามระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีกำหนด งานบริหารจัดการจัดการฝึกอบรม สัมมนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ประชาชนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัด งานบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์ของ อบจ. งานระบบสารสนเทศข้อมูลกลาง อบจ. (Info) งานระบบสารสนเทศประเมินผล การจัดบริการสาธารณะตามเกณฑ์ชี้วัด และค่าเป้าหมายของ อบจ. งานระบบสารสนเทศการติดตามและประเมินผล งานบริหารจัดการ และพัฒนาระบบงานสารบรรณ/งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายฯ งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๗. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัยงานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่ายทางการศึกษา งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน งานส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษางานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายโดยมีส่วนร่วมราชการภายใน ดังนี้

๗.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงิน งานควบคุมดูแล เก็บรักษาพัสดุครุภัณฑ์ งานขออนุมัติจัดซื้อ-จัดจ้าง งานจัดทำแผนพัสดุ งานจัดทำทะเบียนทรัพย์สินของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การใช้รถยนต์ส่วนบุคคล งานควบคุมการเบิกจ่าย งานจัดทำฎีกา งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายจ่ายเพิ่มเติม โอนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ งานรวบรวมและจัดทำข้อมูลเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานควบคุมภายใน งานการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล (LPA) ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดทำข้อมูลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดทำข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดทำข้อมูลตามแบบรายละเอียดตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (MOU) งานบริหาร

ข้อมูล สถิติ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานการวางระบบควบคุม ภายในและการบริหารความเสี่ยงของส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานบุคคล ชุมชน และสารบรรณกลางของส่วนราชการ งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภารกิจของกองการศึกษาฯ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๗.๒ ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา งานวิเคราะห์ข้อมูลจัดทำโครงการงบประมาณประจำปี งานศึกษานิเทศก์ งานพัฒนาการศึกษา งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น งานวิเคราะห์วางแผนจัดอัตรากำลัง งานประชุมสัมมนา และการศึกษาดูงานงานควบคุมดูแลสนับสนุนการจัดการศึกษา งานจัดตั้งรับโอนสถานศึกษาและประเมินความพร้อมในการจัดตั้งสถานศึกษา งานจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา งานพัฒนาระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการศึกษา งานสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา งานสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของผู้เรียนภายในสถานศึกษาตาม พรบ.การศึกษาแห่งชาติ งานส่งเสริมกิจกรรมผู้เรียนตามหลักสูตร งานจัดทำแผนเพื่ออุดหนุนงบประมาณให้แก่หน่วยงานอื่นที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา งานบริหารการศึกษา งานบริหารวิชาการ ด้านการศึกษา งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานนิเทศ ติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษา งานธุรการ งานสารบรรณ งานส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน งานสนับสนุน ส่งเสริมงาน กิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษา ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

๗.๓ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา วันสำคัญและพิธีทางศาสนาพุทธและศาสนาอื่น ๆ ที่ประชาชนในถิ่นให้การนับถือ งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น งานส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ส่งเสริมจริยธรรมในสถานศึกษา งานประชาสัมพันธ์ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ งานส่งเสริมการจัดงานประเพณีท้องถิ่น งานศิลปหัตถกรรม งานส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น งานสนับสนุน ส่งเสริมการสืบทอดวัฒนธรรมท้องถิ่น งานรวบรวมความรู้ทางวัฒนธรรมเพื่อประกอบการพัฒนาและแนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวัฒนธรรม งานส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์วิทยาศาสตร์และการเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ การเรียนรู้ชุมชน จัดให้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของประชาชน งานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการความรู้แก่ประชาชน งานส่งเสริมการสร้างเครือข่าย ถ่ายทอดความรู้และบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน งานส่งเสริมสนับสนุนและอนุรักษ์พิพิธภัณฑ์ งานสนับสนุนและส่งเสริมจัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยแก่ประชาชน การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาสำหรับผู้ด้อยโอกาส การจัดการศึกษาผู้ใหญ่ วิทยาลัยชุมชน ศูนย์สามวัยหรือ

การศึกษาที่ไม่ใช่ภาคบังคับ งานข้อมูล งานฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป งานจัดทำแผนเพื่ออุดหนุนงบประมาณให้แก่หน่วยงานอื่นที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานศูนย์การเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและศักยภาพการเรียนรู้ งานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาการศึกษา งานส่งเสริมการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำและพัฒนาอาชีพ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

๗.๔ ฝ่ายส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการของเด็กและเยาวชนทั้งระดับจังหวัด ระดับภูมิภาคและระดับประเทศ งานส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬาและนันทนาการของประชาชนทั่วไปทั้งระดับจังหวัด ระดับภูมิภาคและระดับประเทศ งานจัดทำแผนพัฒนาทางการกีฬาและนันทนาการ งานการจัดทำแผนการจัดการแข่งขันกีฬาและการออกกำลังกาย งานจัดหาอุปกรณ์ การกีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานดูแลบำรุงรักษาสถานกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านกีฬาให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ งานส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มพิเศษและผู้ด้อยโอกาสได้เล่นกีฬาและออกกำลังกาย งานสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านกีฬา งานบริหารจัดการสนามกีฬา งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

๘. หน่วยตรวจสอบภายใน

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับการจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุ และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจงาน งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ แนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานมาหน่วยรับตรวจ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

๙. กองพัสดุและทรัพย์สิน

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานจัดทำทะเบียนคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานควบคุมตรวจสอบการรับการ

จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ให้แก่ส่วนราชการต่าง ๆ งานปรับปรุง ซ่อมแซม และบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ งานรวบรวมสถิติข้อมูลและระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ และทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานจัดทำทะเบียนคุมเอกสารสัญญาซื้อขาย สัญญาจ้าง งานขออนุมัติเปิดตัดปี ขอย้ายเวลาเปิดตัดปี งานจัดทำหนังสือรับรองผลงานและทะเบียนคุมหนังสือรับรองผลงาน งานควบคุมงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานจัดทำบัญชีทรัพย์สิน งานควบคุมตรวจสอบพัสดุประจำปี งานการจำหน่ายพัสดุ งานจัดทำบันทึกการยืมทรัพย์สินและทะเบียนคุมการยืม งานขออนุญาตใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินของทางราชการ งานอนุญาตและจัดทำบันทึกข้อตกลงการให้หน่วยงานอื่นใช้พัสดุประเภทที่ดินและสิ่งก่อสร้าง งานการคำนวณค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สินทุกประเภท งานจดทะเบียนและต่อทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคล งานเกี่ยวกับการจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณ งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี และเงินนอกงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์การดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานตอบข้อซักถามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบ งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

๙.๑ ฝ่ายจัดหาพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานจัดทำทะเบียนคุมเอกสารสัญญา ซื้อขาย สัญญาจ้าง งานขออนุมัติเปิดตัดปี ขอย้ายเวลาเปิดตัดปี งานจัดทำหนังสือรับรองผลงาน และทะเบียนคุมหนังสือรับรองผลงาน งานควบคุมงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณ งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี และเงินนอกงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์การดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ทางวิชาการ งานซ่อมแซม บำรุงรักษาพาหุครุภัณฑ์ งานหลักประกันของ ประกันสัญญาและประกันผลงาน

๙.๒ ฝ่ายทะเบียนพัสดุทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำทะเบียนคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานควบคุมตรวจสอบการรับการจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ให้แก่ส่วนราชการต่าง ๆ งานปรับปรุง ซ่อมแซม และบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ งานรวบรวมสถิติข้อมูลและระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ และทรัพย์สิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานจัดทำบัญชีทรัพย์สิน งานควบคุมตรวจสอบพัสดุประจำปี งานการจำหน่ายพัสดุ งานจัดทำบันทึกการยืมทรัพย์สินและทะเบียนคุมการยืม งานขออนุญาตใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินของทางราชการ งานอนุญาตและจัดทำบันทึกข้อตกลงการให้หน่วยงานอื่นใช้พัสดุประเภทที่ดินและสิ่งก่อสร้าง งานการคำนวณ ค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สินทุกประเภท งานจดทะเบียน และต่อทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคล

๑๐. กองการเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานวิเคราะห์การวางแผนอัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ งานการกำหนดตำแหน่งและการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง งานการสรรหาเกี่ยวกับการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การคัดเลือก การย้าย การโอน การรับโอน การคัดเลือกเพื่อรับโอน งานบรรจุ ตั้ง งานจัดทำควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บันทึกข้อมูลทะเบียนประวัติ งานระบบสารสนเทศข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ งานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน งานการคัดเลือกเพื่อเลื่อนและแต่งตั้งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น งานการประเมินเพื่อเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครู งานการลาทุกประเภท งานสิทธิสวัสดิการทุกประเภท งานส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน งานแผนพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรม งานการรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ งานสนับสนุนเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ งานการให้พ้นจากราชการ งานเลขานุการคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการบริหาร งานบุคคล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงิน ควบคุมการเบิกจ่าย จัดทำฎีกา งานควบคุมดูแล เก็บรักษาพัสดุภัณฑ์ งานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดทำแผนพัสดุ งานจัดทำทะเบียนทรัพย์สินของกองการเจ้าหน้าที่ งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายจ่ายเพิ่มเติม โอนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ ของกองการเจ้าหน้าที่ งานจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร งานรวบรวมคำสั่งมอบหมายหมายหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา งานการออกคำสั่งรักษาราชการแทน รักษาการในตำแหน่งช่วยปฏิบัติราชการ และสั่งประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคำสั่งดำเนินงานบุคลากร งานรวบรวมและจัดทำข้อมูลเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาของกองการเจ้าหน้าที่ งานควบคุมภายในของกองการเจ้าหน้าที่ งานควบคุมวันลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานควบคุมเวลาการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล (LPA) ของกองการเจ้าหน้าที่ งานจัดทำข้อมูลตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของกองการเจ้าหน้าที่ งานจัดทำข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของกองการเจ้าหน้าที่ งานจัดทำข้อมูลตามแบบรายละเอียดตัวชี้วัด ตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (MOU) งานการออกหนังสือรับรองบุคคล งานแจ้งเวียนหนังสือภายในฝ่าย และปิดประกาศประชาสัมพันธ์ของกองการเจ้าหน้าที่ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๑๐.๒ ฝ่ายสรรพาและบรรจุแต่งตั้ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการสรรหา การแต่งตั้ง และการให้พ้นจากตำแหน่งของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานการถ่ายโอนข้าราชการ งานการสรรหา การสอบ การสอบคัดเลือก การคัดเลือก การคัดเลือกกรณีที่มีเหตุพิเศษที่ไม่จำเป็นต้องสอบแข่งขัน งานบรรจุแต่งตั้ง งานทดลองการปฏิบัติราชการ การโอน การรับโอน งานการย้าย งานการเปลี่ยนสายงาน งานการสับเปลี่ยนตำแหน่ง งานการพ้นจากตำแหน่งและออกจากราชการ งานการขอกลับเข้ารับราชการ งานการแต่งตั้งและการให้พ้นจากตำแหน่งของลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานการปรับปรุงตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น งานค่าครองชีพพนักงานจ้างการต่อสัญญาจ้างพนักงานจ้าง การเลิกจ้าง การลาออกจากราชการ การพ้นจากตำแหน่งของพนักงานจ้าง งานจัดทำแผนอัตรากำลัง ๓ ปีของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานวิเคราะห์วางแผนอัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการ และการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ งานกำหนดตำแหน่งและการปรับปรุงตำแหน่ง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

๑๐.๓ ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรมสัมมนาของบุคลากร งานฝึกอบรมส่งเสริมบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม งานประเมินผลโครงการฝึกอบรม วินัย งานจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร งานเกษียณอายุราชการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ งานออกหนังสือรับรองบุคคล งานเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์บุคลากรและประกาศเกียรติคุณบุคลากร งานพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติราชการ งานการเลื่อนระดับ งานปรับเพิ่มตามคุณวุฒิ งานการประเมินผล การปฏิบัติงาน งานการเลื่อนขั้นเงินเดือนเงินเพิ่ม พ.ส.ร. งานการให้ทุนการศึกษาของบุคลากร งานจัดเก็บข้อมูลบุคลากรโดยระบบสารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ งานสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล (สปสช.) งานปรับปรุงฐานข้อมูล ด้านเงินเดือนในระบบ e-las งานประเมินเพื่อขอรับเงินประจำตำแหน่งสำหรับตำแหน่งประเภทวิชาชีพ และเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการ รวมทั้งเงินประจำตำแหน่งและเงินค่าตอบแทนรายเดือนของข้าราชการ งานจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไขบันทึกข้อมูล ทะเบียนประวัติ ก.พ.๗ งานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน งานเงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน งานการคัดเลือกเพื่อเลื่อนและแต่งตั้งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น งานบำเหน็จ บำนาญ และงานสวัสดิการทุกประเภท งานส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน งานจัดการความรู้ km งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๑๐.๕ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอนุวินัย อนุอุทธรณ์ งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นขั้นต่อนการดำเนินการทางวินัย อุทธรณ์ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการดำเนินการทางวินัย งานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม งานจัดทำปรับปรุง แก้ไขประมวลจริยธรรม งานกำกับดูแล ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม และดำเนินงานในฐานะผู้ช่วยเหลือขบวนการคณะกรรมการจริยธรรม และงานประเมินผลการดำเนินงานตาม

ประมวลจริยธรรม งานฝึกอบรมส่งเสริมบุคลากรด้านการคุณธรรม จริยธรรม งานออกระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการประชุมประจำเดือน ก.จ.จ. งานสารบัญของสำนักงาน ก.จ.จ. งานจัดทำประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมติ ก.จ.จ. งานการรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ งานการให้พ้นจากราชการ (กรณีดำเนินการทางวินัย) งานทำความเข้าใจ และให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับคำสั่งประกาศ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง กับอำนาจหน้าที่ ของ อบจ. และการบริหารงานบุคคล งานประเมินคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ในกอง งานดำเนินการทางวินัย งานการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ งานการพิจารณาและตรวจสอบคำอุทธรณ์ หรือคำโต้แย้ง งานทำสำนวนสอบสวน สืบสวนจากจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของบุคลากรในสังกัด อบจ. งานที่ได้รับมอบหมายจาก ก.จ.จ. หรือสำนักงาน ก.จ.จ. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งการประเมินจะครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจปัญหาของการให้บริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนผู้รับบริการจากงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ดังนี้

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง กำหนดค่าเท่ากับ ๐.๐๕

จากการประมาณจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ ๑๘๕ ราย

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งออกแบบขึ้นจากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งมีค่านำหนักการให้คะแนน ดังนี้

- ๕ คะแนน พึงพอใจมากที่สุด
- ๔ คะแนน พึงพอใจมาก
- ๓ คะแนน พึงพอใจปานกลาง
- ๒ คะแนน พึงพอใจน้อย
- ๑ คะแนน พึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะดำเนินการโดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น
๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติ และแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมการอธิบายประกอบเพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูล

๓.๗ การประเมินผล

การประเมินผลแบ่งออกเป็น ๓ วิธี

๑. การประเมินผลระดับความพึงพอใจตาม Likert Scale การหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 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. การประเมินผลจากค่าร้อยละ ใช้การคำนวณจากค่าร้อยละเพื่อจัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 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. การนำข้อมูลคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบของเรียงความ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับจากงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘๕ ราย ซึ่งการสำรวจครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ยังรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๑	๓๒.๙๖%
หญิง	๑๒๔	๖๗.๐๓%
รวม	๑๘๕	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๐๐	๕๔.๐๕%
๔๑ – ๖๐ ปี	๗๕	๔๐.๕๔%
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๐	๕.๔๑%
รวม	๑๘๕	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๐.๕๔%
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๖.๔๙%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑	๕.๙๕%
อนุปริญญา/ปวส.	๑๘	๙.๗๓%
ปริญญาตรี	๑๔๓	๗๗.๒๙%
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๘๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓	๑.๖๒
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๓๘	๒๐.๕๔
ธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๒๗.๕๓
ค้าขาย	๓๒	๓๘.๙๒
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๑	๑๑.๓๕
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง/ปศุสัตว์/ประมง	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๘๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๓ ขณะที่เพศชายมีสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๙๗ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๒

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓/.๓/๓	๑๐
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓/.๕๑	๑๐
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓/.๕๑	๑๐
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓/.๖๒	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๓/.๙๕	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓/.๖๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓/.๕๑	๑๐
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๓/.๔๑	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓/.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๑๖	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๔.๐๕	๑๐
รวม	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓/.๓/๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๕๑	๑๐
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๕	๑๐
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๔.๘๙	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๗๓	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๕๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔.๘๕	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๗.๑๙	๑๐
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๘๗	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๔๑	๑๐
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๔	๑๐
รวม	๔.๘๗	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 ± 0.30 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๕ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.51 ± 0.25 คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.30 คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๕ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.48 ± 0.31 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๗๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๕๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
รวม	๔.๕๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๑	๑๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า “ด้านช่องทางการให้บริการ” ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 ± 0.32 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ผู้ประกอบการ จัดกิจกรรมสัมมนาหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้เรื่องภาษี และการใช้ภาษีเพื่อประโยชน์ของสังคม

๒. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้แม่นยำ ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีเป็นระยะ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ลดปัญหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

๓. เพิ่มระบบตอบคำถามออนไลน์ ควรจัดตั้งระบบออนไลน์สำหรับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เช่น การถาม-ตอบในเว็บไซต์ หรือการสนทนาผ่านแชทออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับคำตอบทันที

๔. ขยายเวลาทำการในช่วงเวลาสำคัญ ในช่วงที่มีการยื่นภาษีจำนวนมาก อาจพิจารณาขยายเวลาทำการในวันเสาร์หรือวันหยุด เพื่อให้ผู้ประกอบการมีเวลามากขึ้นในการดำเนินการ

๕. สร้างระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระภาษี ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน SMS หรืออีเมล ให้ผู้ประกอบการทราบวันครบกำหนดชำระภาษี และแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อป้องกันการลืมชำระ

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่ใช้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังได้สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการในอนาคต

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ๑๘๕ ราย พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

โดยสรุปแล้ว ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ “ระดับมากที่สุด” ของอุทยานการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ผู้ประกอบการ จัดกิจกรรมสัมมนาหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้เรื่องภาษี และการใช้ภาษีเพื่อประโยชน์ของสังคม

๒. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้แม่นยำ ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีเป็นระยะ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ลดปัญหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

๓. เพิ่มระบบตอบคำถามออนไลน์ ควรจัดตั้งระบบออนไลน์สำหรับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เช่น การถาม-ตอบในเว็บไซต์ หรือการสนทนาผ่านแชทออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับคำตอบทันที

๔. ขยายเวลาทำการในช่วงเวลาสำคัญ ในช่วงที่มีการยื่นภาษีจำนวนมาก อาจพิจารณาขยายเวลาทำการในวันเสาร์หรือวันหยุด เพื่อให้ผู้ประกอบการมีเวลามากขึ้นในการดำเนินการ

๕. สร้างระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระภาษี ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน SMS หรืออีเมล ให้ผู้ประกอบการทราบวันครบกำหนดชำระภาษี และแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อป้องกันการลืมชำระ

เอกสารอ้างอิง

- Brundtland Commission. (๑๙๘๗). Our Common Future. United Nations.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (๒๐๑๕). The New Public Service: Serving, Not Steering. Routledge.
- Gronroos, C. (๑๙๘๔). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, ๑๘(๔), ๓๖-๔๔.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (๑๙๕๙). The Motivation to Work. John Wiley & Sons.
- Oliver, R. L. (๑๙๘๐). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, ๑๗(๔), ๔๖๐-๔๖๙.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, ๖๔(๑), ๑๒-๔๐.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (๒๐๐๑). Politicization of the Civil Service in Comparative Perspective. Routledge.
- Smith, B. C. (๑๙๙๖). Sustainable Local Democracy. Macmillan Press.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (๒๐๐๔). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, ๖๘(๑), ๑-๑๗.
- จารุวรรณ จินตนาพานิช. (๒๕๖๒). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี. *วารสารการพัฒนาและการบริการ*, ๑๑(๒), ๘๗-๑๐๑.
- ณัฐพล สารท. (๒๕๕๕). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารการบริหารและพัฒนา*, ๓(๒), ๑๑๕-๑๓๐.
- ธนารักษ์ ชีระชัย. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ แสงอรุณ. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. *วารสารการจัดการและการพัฒนา*, ๖(๒), ๗๐-๘๕.
- นฤมล พิมพ์ปิ่น. (๒๕๕๖). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาคใต้. *วารสารการศึกษาและการบริหารงานท้องถิ่น*, ๔(๑), ๕๔-๗๐.
- บุษกร บุญสุข. (๒๕๕๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในเขตเมือง. *วารสารการบริหารงานท้องถิ่น*, ๙(๒), ๗๖-๙๐.
- ประมวล ทรงจิตต์. (๒๕๔๕). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, ๓(๒), ๘๕-๑๐๑.

ประยุทธ์ โชติวัฒน์. (๒๕๕๓). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเมืองที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการจัดการท้องถิ่น, ๑(๑), ๘๐-๙๕.

ปราณี ทิพย์เจริญ. (๒๕๕๒). การบริหารจัดการท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยะพร จิระกิตติ. (๒๕๕๓). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในเขตภาคอีสานที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล. วารสารการจัดการและพัฒนารองคกร, ๕(๓), ๘๘-๑๐๓.

พิชญา ทองหล่อ. (๒๕๖๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารการศึกษาและพัฒนา, ๙(๓), ๑๒๐-๑๓๕.

ภรณ์ พรหมมา. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารการบริหารท้องถิ่นและการพัฒนา, ๘(๔), ๗๗-๙๒.

วิจิตร พานทอง. (๒๕๔๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันตก. วารสารการพัฒนาและการจัดการ, ๗(๑), ๘๕-๑๐๑.

วิชัย มณีวรรณ. (๒๕๕๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคเหนือ. วารสารการจัดการสาธารณะ, ๗(๑), ๖๕-๘๐.

ศิริพร วิริยาสกุล. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วารสารการพัฒนาและการบริหาร, ๑๐(๔), ๑๐๐-๑๑๕.

สมชาย เกษมสกุล. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๑๒(๑), ๔๕-๖๐.

สมชาย นครเจริญ. (๒๕๕๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคเหนือ. วารสารการศึกษาและการบริการ, ๘(๓), ๖๓-๗๘.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๐). กฎหมายการกระจายอำนาจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๐). กฎหมายการกระจายอำนาจในประเทศไทย.

สุภัทสร สุทธารมณ. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเมืองหลวง. วารสารการพัฒนาชุมชนและบริการสาธารณะ, ๖(๒), ๙๙-๑๑๔.

สุมิตร ศรีเพชร. (๒๕๔๗). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคใต้. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๕(๓), ๙๔-๑๑๐.

อรทัย สมศรี. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๒(๓), ๙๒-๑๐๗.

อัญชญา อินทริย์. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย. วารสารการพัฒนาและการบริหาร, ๔(๑), ๖๖-๘๑.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

งานจัดเก็บภาษีรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย P ใน และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง
 นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน
 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ทำเครื่องหมาย ช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....