



รายงานผลการวิจัย
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
สำหรับผู้บริหาร

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีรี่ ป่วยซีวีภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร นั้น

ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของทางภาครัฐที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการ การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยสามารถนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการประสานงาน การรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ จากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ผลการวิจัย	๓/
สรุปผลการวิจัย	๒๓/
ภาคผนวก	๒๔

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีย์ ป่วยชีวภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานเครื่องจักรกล กองช่าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ความเป็นมาและความสำคัญ

การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง แต่ในความเป็นจริงมีความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ภายหลังมีแนวคิดการกระจายอำนาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวดที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ว่า “ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ” ส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถบริหารปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และความต้องการของตนเองภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น และมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุ ซึ่งต้องปฏิบัติและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดเนินั้น ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่

เกี่ยวข้อง เพื่อความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประเมิน สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งเน้นที่มิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการ สำนวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับ บริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการสำวจและประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และมีกรอบงานที่จะประเมินใน ๓ งานแรก ประกอบด้วย ความพึงพอใจของขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และในส่วนของงาน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จะมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ใน ภาพรวม ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง หนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการสำวจปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองตามความต้องการของ ประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการและการให้ บริการประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งาน

สนับสนุนปฎิบัติงาน ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปฎิบัติงาน ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการของ ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปฎิบัติงาน ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
๒. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
๓. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปฎิบัติงาน ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และส่วนงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จะมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ด้าน

การประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่เกี่ยวข้องกับ ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

๑. งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ๓๕๐ คน
๒. งานจัดเก็บรายได้ ๒๐๐ คน
๓. งานเครื่องจักรกล กองช่าง ๒๐๐ คน
๔. งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ๓๕๐ คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา และไม่ให้เกิดการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ และสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละส่วน รวมตามจำนวนที่กำหนด หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑ คะแนน

และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

การวิเคราะห์ผลข้อมูล

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

และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

การประเมินผล

- ระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้
- ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยานั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปฎิบัติอินทรีย์ ปฎิชีวะภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจของขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คุณภาพการให้บริการ และส่วนงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการสำรวจปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยนำเสนอผลการประเมินตามรายละเอียดต่อไปนี้

๑. งานสนับสนุนปฎิบัติอินทรีย์ ปฎิชีวะภาพ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๕๔	๓๒.๕๓
หญิง	๙๖	๒๓.๔๓
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานสนับสนุนปฎิบัติอินทรีย์ ปฎิชีวะภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕๔ คน (ร้อยละ ๓๒.๕๓) และเพศหญิง จำนวน ๙๖ คน (ร้อยละ ๒๓.๔๓)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๘.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑๙	๖๒.๕๓
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๐๓	๒๙.๔๓
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีรี่ ป่วย
ชีวภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน
๒๑๙ คน (ร้อยละ ๖๒.๕๓)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๒๐	๖๒.๘๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๖	๒๔.๕๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖	๑.๗๑
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐
ปริญญาตรี	๓๘	๑๐.๘๖
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีรี่ ป่วย
ชีวภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา จำนวน ๒๒๐ คน (ร้อยละ ๖๒.๘๖)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๓๕	๑๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐
พนักงานบริษัท	๐	๐
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐
ค้าขาย	๕	๑.๔๓
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑	๐.๒๙
นิสิต/นักศึกษา	๑	๐.๒๙
เกษียณ/ว่างงาน	๒	๐.๕๗
เกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง	๓๐๒	๘๖.๒๙
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีย์ ป่วย
 ชีวภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรม/ปศุ
 สัตว์/ประมง จำนวน ๓๐๒ คน (ร้อยละ ๘๖.๒๙)

๑.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๙.๐๓	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๘๓	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๖๙	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๗	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๘๕	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๙๑	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
รวม	๔.๘๗	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๕๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๙๑	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๗	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๓๑	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๔	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๗๔	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๓๗	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๘๒	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๖.๓๔	๑๐
รวม	๔.๘๑	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๖.๑๔	๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๓/๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๑๓	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๓/๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๙	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓/๔	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๓/๔	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓/๗	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๔๙	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓/๑	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๒๙	๙
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน	๔.๓/๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๔.๓๓	๑๐
รวม	๔.๓/๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๓/๙	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๘๙	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๘๖	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๕๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๙๓	๙
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๙
รวม	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๖๙	๙

ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๙๕	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๙.๐๙	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๙.๔๓	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๖๖	๑๐
รวม	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๙.๓๙	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีรี่ ป่วยชีวภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๗$, S.D. = ๐.๓๕, ๙๗.๕๐%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$, S.D. = ๐.๔๑, ๙๖.๑๔%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๔$, S.D. = ๐.๔๔, ๙๕.๗๙%, ๙)

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๘$, S.D. = ๐.๕๓, ๙๑.๖๙%, ๙)

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๗$, S.D. = ๐.๑๗, ๙๙.๓๙%, ๑๐)

๑.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๕๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๖.๑๔	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๗๙	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๖๙	๙
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๙.๓๙	๑๐
เฉลี่ย	๔.๗๗	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๔๑	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีรี่ ป่วยชีวภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๔๐, ๙๕.๔๑%, ๑๐)

๑.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ
ไม่พบข้อเสนอแนะ

๒. งานจัดเก็บรายได้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๐	๔๐.๐๐
หญิง	๑๒๐	๖๐.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๐ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐) และเพศชาย จำนวน ๘๐ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐๖	๕๓.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๙๒	๔๖.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๐๖ คน (ร้อยละ ๕๓.๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕	๒.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓/๘	๓๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑๑	๕๕.๕๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๑ คน (ร้อยละ ๕๕.๕๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๐	๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐
พนักงานบริษัท	๔๔	๒๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖๒	๓๑.๐๐
ค้าขาย	๒๙	๑๔.๕๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๖๕	๓๒.๕๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๖๕ คน (ร้อยละ ๓๒.๕๐)

๒.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๖๙	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๓.๗๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๔.๘๗	๙

ให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๓/	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๓.๓๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๓/๘	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๓.๕๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๕๔	๐.๕๓/	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๕๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๕๐	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๖๑	๐.๕๓/	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
รวม	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๘๕	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๖๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๒๖	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๕๙	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๓/๐	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๕๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๕๐	๙
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ	๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๐.๑๐	๙

ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
รวม	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๖๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๐.๑๐	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๔๕	๐.๖๓	มาก	๘๙.๐๐	๘
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๔๖	๐.๕๙	มาก	๘๙.๑๐	๘
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๓๐	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๖๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๕๐	๙
รวม	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๕๓	๙
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๙๕	๐.๒๕	มากที่สุด	๙๘.๙๐	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๘	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๕๐	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๙๘	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๕๐	๑๐
รวม	๔.๙๓	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๓๐	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓/๓, S.D. = ๐.๔๘, ๙๔.๕๓\%, ๙$)

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๙, S.D. = ๐.๕๖, ๙๑.๘๔\%, ๙$)

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๘, S.D. = ๐.๕๓, ๙๑.๖๘\%, ๙$)

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓, S.D. = ๐.๕๙, ๙๐.๕๓\%, ๙$)

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๓, S.D. = ๐.๑๙, ๙๙.๓๐\%, ๑๐$)

๒.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๘๔	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๖๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๕๓	๙
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๓๐	๑๐
เฉลี่ย	๔.๖๕	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๙๒%	๙

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๖๕, S.D. = ๐.๕๑, ๙๒.๙๒%, ๙)

๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๓. งานเครื่องจักรกล กongsang

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๓	๗๓.๕๐
หญิง	๕๓	๒๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานเครื่องจักรกล กongsang องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ จำนวน ๑๔๓ คน (ร้อยละ ๗๓.๕๐) และเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน (ร้อยละ ๒๖.๕๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๑๖.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒๖	๖๓.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๑	๐.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานเครื่องจักรกล กongsang องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒๖ คน (ร้อยละ ๖๓.๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๖.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๓	๓๑.๕๐
ปริญญาตรี	๑๑๔	๕๗.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานเครื่องจักรกล กองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
จำนวน ๑๑๔ คน (ร้อยละ ๕๗.๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๔๓	๒๑.๕๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๖	๑๓.๐๐
พนักงานบริษัท	๑๒	๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๑๐.๕๐
ค้าขาย	๔๖	๒๓.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๕๒	๒๖.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานเครื่องจักรกล กองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน
๕๒ คน (ร้อยละ ๒๖.๐๐)

๓.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๓.๙๐	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖/๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙

๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๓๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
รวม	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๐๒	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๑๐	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๗๐	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๔๐	๐.๕๔	มาก	๘๗.๙๐	๘
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๔๑	๐.๕๗	มาก	๘๘.๑๐	๘
รวม	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๐.๒๖	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๙๒	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๓๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๔๑	๐.๕๕	มาก	๘๘.๒๐	๘
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๗	๐.๕๕	มาก	๘๙.๓๐	๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๕๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก	๘๙.๐๐	๘
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน	๔.๔๘	๐.๕๗	มาก	๘๙.๕๐	๘

รวม	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๙๒	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๘	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๕๐	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๔๒	๐.๕๓	มาก	๘๘.๕๐	๘
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๕๖	๐.๕๔	มาก	๘๙.๑๐	๘
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๔๓	๐.๕๖	มาก	๘๙.๓๐	๘
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๔๕	๐.๕๔	มาก	๘๙.๐๐	๘
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๔๔	๐.๕๕	มาก	๘๘.๗๐	๘
รวม	๔.๕๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๐.๖๓	๙
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๓๐	๙
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๗๐	๙
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๓๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
รวม	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๑๓	๙

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานเครื่องจักรกล กองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50, 92.02%, 9)

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.56, 90.26%, 9)

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.50, 90.92%, 9)

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.49, 90.63%, 9)

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51, 91.13%, 9)

๓.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๐๒	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๐.๒๖	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๙๒	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๕๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๐.๖๓	๙
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๔๓	๙
เฉลี่ย	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๑๓%	๙

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานเครื่องจักรกล กองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๖$, S.D. = ๐.๕๑, ๙๑.๑๓%, ๙)

๓.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔. งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๕	๔๑.๔๓
หญิง	๒๐๕	๕๘.๕๗
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๕ คน (ร้อยละ ๕๘.๕๗) และเพศชาย จำนวน ๑๔๕ คน (ร้อยละ ๔๑.๔๓)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๓.๑๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕๗	๔๔.๘๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗๐	๔๘.๕๗
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๒	๓.๔๓
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๗๐ คน (ร้อยละ ๔๘.๕๗)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๘	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๑	๑๑.๗๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔๘	๑๓.๗๑
อนุปริญญา/ปวส.	๓๔	๙.๗๑
ปริญญาตรี	๑๙๙	๕๖.๘๖
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓๕๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙๙ คน (ร้อยละ ๕๖.๘๖)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๘๒	๒๓.๔๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๙	๘.๒๙
พนักงานบริษัท	๕๐	๑๔.๒๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓๖	๑๐.๒๙
ค้าขาย	๘๓	๒๓.๗๑
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๓๘	๑๐.๘๖
นิสิต/นักศึกษา	๒๘	๘.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๓	๐.๘๖
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑	๐.๒๙
รวม	๓๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๘๓ คน (ร้อยละ ๒๓.๗๑)

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม					
๑. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๒. ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง/เที่ยงตรง	๔.๕๖	๐.๕๑	มาก	๘๙.๒๘	๘
๓. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๔.๔๕	๐.๖๑	มาก	๘๙.๐๕	๘
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	๔.๕๖	๐.๕๗	มาก	๘๙.๒๐	๘
๕. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๒๓	๙
๖. การให้ข้อมูลเพิ่มเติม/การตอบข้อซักถาม	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙

รวม	๔.๕๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
๑. ความสวยงาม/ความน่าสนใจ	๓.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๙๔	๑๐
๒. สีของหน้าเว็บไซต์	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๒๓	๑๐
๓. ความรวดเร็วในการเข้าถึง	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๖๓	๙
๔. ความเหมาะสมของสีอักษร	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
๕. ความเหมาะสมของขนาดอักษร	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๘๓	๙
๖. ความเหมาะสมของแบบอักษร	๔.๕๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๕๑	๙
๗. ความคมชัดของข้อความ	๔.๔๙	๐.๕๓	มาก	๘๙.๗/๑	๘
๘. ตำแหน่งมีความเหมาะสม	๔.๔๔	๐.๖๑	มาก	๘๘.๗/๑	๘
๙. ข้อความสื่อเข้าใจง่าย สะดวกต่อการค้นหา	๔.๓๖	๐.๕๕	มาก	๘๗.๒๖	๘
๑๐. ข้อมูลมีความครบถ้วน/สมบูรณ์	๔.๓๙	๐.๕๓	มาก	๘๗.๘๙	๘
๑๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๔๓	๐.๕๓	มาก	๘๘.๖๕	๘
๑๒. ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๘๖	๙
๑๓. ค้นหาข้อมูลง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๕๖	มาก	๘๗.๒๖	๘
๑๔. ทันสมัย ตลอดเวลา	๔.๔๓	๐.๕๖	มาก	๘๘.๖๙	๘
๑๕. เผยแพร่ข้อมูลรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๓	มาก	๙๐.๐๐	๘
รวม	๔.๕๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๐.๕๓	๙
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด					
๑. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๕๘	มาก	๘๙.๖๖	๘
๒. ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง/เที่ยงตรง	๔.๔๓	๐.๕๕	มาก	๘๙.๓๑	๘
๓. ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์น่าสนใจสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๐๖	๙
๔. ข้อความสื่อเข้าใจง่าย	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๘๓	๙
๕. ตรงกลุ่มเป้าหมาย	๔.๘๓	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๓๖	๑๐

รวม	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
-----	------	------	-----------	-------	---

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๖$, S.D. = ๐.๕๑๒, ๙๑.๒๐%, ๙)

ระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$, S.D. = ๐.๕๑๒, ๙๐.๕๓%, ๙)

ระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๒$, S.D. = ๐.๕๐, ๙๒.๔๔%, ๙)

๔.๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม	๔.๕๖	๐.๕๑๒	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	๔.๕๓	๐.๕๑๒	มากที่สุด	๙๐.๕๓	๙
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๒.๔๔	๙
เฉลี่ย	๔.๕๕	๐.๕๑๒	มากที่สุด	๙๑.๐๘	๙

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$, S.D. = ๐.๕๑๒, ๙๑.๐๘%, ๙)

๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ๒) งานจัดเก็บรายได้ ๓) งานเครื่องจักรกล กองช่าง และ ๔) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๑. งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.77 ± 0.40 (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๕.๔๑% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. งานจัดเก็บรายได้ มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.65 ± 0.51 (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๒.๙๒% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๙

๓. งานเครื่องจักรกล กองช่าง มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.56 ± 0.51 (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๑.๑๓% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๙

๔. งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.55 ± 0.52 (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๑.๐๘% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๙

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ๔ งาน

หน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานสนับสนุนปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ	๔.๗๗	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๔๑	๑๐
งานจัดเก็บรายได้	๔.๖๕	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๙๒	๙
งานเครื่องจักรกล กองช่าง	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๑๓	๙
งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๔.๕๕	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๐๘	๙
เฉลี่ย	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๖๔	๙

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๔ งาน มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.63 ± 0.49 (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๒.๖๔% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๙

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีย์ ป่วยชีวภาพ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสนับสนุนผู้ป่วยอินทรีย์ ป่วยชีวภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					

๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					

๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานเครื่องจักรกล กองช่าง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานเครื่องจักรกล กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					

๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม					
๑. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว					
๒. ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง/เที่ยงตรง					
๓. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					

๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม					
๕. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ					
๖. การให้ข้อมูลเพิ่มเติม/การตอบข้อซักถาม					
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
๑. ความสวยงาม/ความน่าสนใจ					
๒. ลีขงหน้าเว็บไซต์					
๓. ความรวดเร็วในการเข้าถึง					
๔. ความเหมาะสมของสีอักษร					
๕. ความเหมาะสมของขนาดอักษร					
๖. ความเหมาะสมของแบบอักษร					
๗. ความคมชัดของข้อความ					
๘. ตำแหน่งมีความเหมาะสม					
๙. ข้อความสื่อเข้าใจง่าย สะดวกต่อการค้นหา					
๑๐. ข้อมูลมีความครบถ้วน/สมบูรณ์					
๑๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑๒. ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๑๓. ค้นหาข้อมูลง่าย สะดวก รวดเร็ว					
๑๔. ทันสมัย ตลอดเวลา					
๑๕. เผยแพร่ข้อมูลรวดเร็ว					
ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด					
๑. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว					
๒. ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง/เที่ยงตรง					
๓. ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๔. ข้อความสื่อเข้าใจง่าย					
๕. ตรงกลุ่มเป้าหมาย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....
