รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และทราบถึงปัญหาของการให้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
วิธีดำเนินการวิจัย	๒
ผลการวิจัยและอภิปรายผล	๖
งานจัดเก็บภาษีรายได้	๖
โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒	๑๒
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร	๑๗
โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ	๒๒
สรุปผลการวิจัย	๒๗
ภาคผนวก	๓๐

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕
ตารางที่ ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๖
ตารางที่ ๓	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๘
ตารางที่ ๔	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๐
ตารางที่ ๕	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน–วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๒
ตารางที่ ๖	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการเดิน–วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๓
ตารางที่ ๗	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการเดิน–วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๖
ตารางที่ ๘	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๗
ตารางที่ ๙	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๘
ตารางที่ ๑๐	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๑
ตารางที่ ๑๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๒	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ของอองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๓
ตารางที่ ๑๓	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ของอองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๖
ตารางที่ ๑๔	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของอองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๗

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด ในฐานะที่เป็นกลไกการบริหารราชการที่ใกลชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมีความคาดหวังตอการได้รับบริการ และการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ในการขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงจำเป็นที่จะต้องยกระดับกลไกการดำเนินการให้ทันยุคสมัย คือเป็นกลไกที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและไว้วางใจได้ โดยมีหลักการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูง และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่มีการสานพลังทุกภาคส่วน สร้างนวัตกรรม และปรับสู่ความเป็นดิจิทัล กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกา ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้กำหนดให้ประชากร คือ ผู้รับบริการ ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ความรับผิดชอบ ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่

การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้รับบริการ ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

๑. งานจัดเก็บภาษีรายได้ จำนวน ๒๐๘ คน

๒. โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ จำนวน ๒๖๗ คน

๓. โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร จำนวน ๑๐๑ คน

๔. โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ จำนวน ๑๐๐ คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มพื้นที่ต่าง ๆ และทำการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑ คะแนน

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 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 และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย 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 และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ตารางที่ ๑ 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

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ซึ่งได้จากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยนำเสนอผลการประเมินตามรายละเอียดต่อไปนี้

งานจัดเก็บภาษีรายได้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๗๙	๓๗.๙๘
หญิง	๑๒๙	๖๒.๐๒
รวม	**๒๐๘**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๕๘	๒๗.๘๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๓๖	๖๕.๓๘
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๔	๖.๗๓
รวม	**๒๐๘**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๐.๔๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐	๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๘	๑๓.๔๖

ปริญญาตรี	๑๗๙	๘๖.๐๖
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๒๐๘**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๔๔	๒๑.๑๕
ธุรกิจส่วนตัว	๘๕	๔๐.๘๗
ค้าขาย	๓๕	๑๖.๘๓
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๔๔	๒๑.๑๕
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๒๐๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๘ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๙ คน (ร้อยละ ๖๒.๐๒) อายุ ๔๑–๖๐ ปี จำนวน ๑๓๖ คน (ร้อยละ ๖๕.๓๘) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗๙ คน (ร้อยละ ๘๖.๐๖) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘๕ คน (ร้อยละ ๔๐.๘๗)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๐๗	มากที่สุด	๙๙.๕๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๐	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๐๗	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๖	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๒	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๔๗	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๘	๐.๑๕	มากที่สุด	๙๙.๕๒	๑๐
รวม	**๔.๘๘**	**๐.๒๖**	**มากที่สุด**	**๙๘.๐๒**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๐๖	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๖	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๒๒	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๐๔	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๕	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๘.๙๕	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๘	๐.๑๕	มากที่สุด	๙๙.๕๒	๑๐
รวม	**๔.๘๗**	**๐.๒๘**	**มากที่สุด**	**๙๗.๓๖**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๙๗	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๔๓	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๐๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๙๓	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๖๖	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๗.๓๖	๑๐
รวม	**๔.๙๔**	**๐.๒๑**	**มากที่สุด**	**๙๘.๓๒**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๐๔	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๒๓	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕.๐๐	๐.๐๗	มากที่สุด	๙๙.๙๐	๑๐
รวม	**๔.๙๒**	**๐.๒๓**	**มากที่สุด**	**๙๘.๓๙**	**๑๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๘, S.D. = ๐.๐๗, ๙๙.๕๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๘, S.D. = ๐.๑๕, ๙๙.๕๒%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๗, S.D. = ๐.๑๐, ๙๙.๔๓%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๕.๐๐, S.D. = ๐.๐๗, ๙๙.๙๐%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๖๑	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๗.๓๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๘.๗๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๓๙	๑๐
รวม	**๔.๙๐**	**๐.๒๔**	**มากที่สุด**	**๙๘.๐๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๔, S.D. = ๐.๒๑, ๙๘.๗๒%, ๑๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ วิธีการชำระภาษีรายได้ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

๒. เพิ่มวิธีการหรือช่องทางในการให้บริการ การรับชำระภาษีรายได้ เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

๓. มีระบบการติดตาม หรือแจ้งเตือนการชำระภาษีในหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความมือถือ หรือไลน์ของหน่วยงาน เป็นต้น

๔. มีระบบฐานข้อมูลที่ผู้ชำระภาษีรายได้ สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๔	๕๓.๙๓
หญิง	๑๒๓	๔๖.๐๗
รวม	**๒๖๗**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๘.๖๑
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๓๑	๔๙.๐๖
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๐๗	๔๐.๐๗
มากกว่า ๖๑ ปี	๖	๒.๒๕
รวม	**๒๖๗**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๐.๓๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๑	๑๑.๖๑
อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๙.๓๖
ปริญญาตรี	๑๘๓	๖๘.๕๔
ปริญญาโทขึ้นไป	๒๗	๑๐.๑๑
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๒๖๗**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
ข้าราชการ	๕๒	๑๙.๔๘
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๕	๑๓.๑๑
พนักงานบริษัท	๓๔	๑๒.๗๓
ธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๙.๗๔

ค้าขาย	๕๒	๑๙.๔๘
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๓๒	๑๑.๙๙
นิสิต/นักศึกษา	๓๐	๑๑.๒๔
เกษียณ/ว่างงาน	๕	๑.๘๗
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑	๐.๓๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๒๖๗**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน–วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๗ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๔ คน (ร้อยละ ๕๓.๙๓) อายุ ๒๑.๔๐ ปี จำนวน ๑๓๑ คน (ร้อยละ ๔๙.๐๖) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๓ คน (ร้อยละ ๖๘.๕๔) และอาชีพข้าราชการและค้าขาย จำนวน ๕๒ คน (ร้อยละ ๑๙.๔๘)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการเดิน–วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๐๙	มากที่สุด	๙๙.๕๕	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๙๙	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๙๐	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๗	๐.๑๕	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๒๕	๑๐

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๓	๑๐
รวม	**๔.๙๔**	**๐.๑๙**	**มากที่สุด**	**๙๘.๗๕**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๘.๙๖	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๐๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๑๘	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๙.๓๓	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๒๕	๑๐
รวม	**๔.๙๖**	**๐.๑๘**	**มากที่สุด**	**๙๙.๑๕**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๙๖	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๑๘	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๘.๘๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๓๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๒๕	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐
รวม	**๔.๙๕**	**๐.๑๙**	**มากที่สุด**	**๙๙.๐๙**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๑	มากที่สุด	๙๙.๔๘	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๗	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐

๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๙๗	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๓๓	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๗	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๗	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๔๘	๑๐
รวม	**๔.๙๗**	**๐.๑๔**	**มากที่สุด**	**๙๙.๔๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๘, S.D. = ๐.๑๔, ๙๙.๖๓%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๗, S.D. = ๐.๑๗, ๙๙.๓๓%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๗, S.D. = ๐.๑๗, ๙๙.๔๐%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๗, S.D. = ๐.๑๑, ๙๙.๔๘%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๘.๗๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๑๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๐๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๗	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๔๒	๑๐
รวม	**๔.๙๖**	**๐.๑๘**	**มากที่สุด**	**๙๙.๑๐**	**๑๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๗, S.D. = ๐.๑๔, ๙๙.๔๒%, ๑๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดกิจกรรมทุกปี เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัด

๒. เพิ่มกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วม หรือมีส่วนร่วมได้ เพื่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ เป็นการรองรับสังคมผู้สูงอายุ

๓. เพิ่มกิจกรรมทางน้ำเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวกว๊านพะเยา

๔. ขยายระยะทางในการวิ่งเป็นมาราธอน

โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๖	๖๕.๓๕
หญิง	๓๕	๓๔.๖๕
รวม	**๑๐๑**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๑๔.๘๕
๔๑ – ๖๐ ปี	๖๕	๖๔.๓๖
มากกว่า ๖๑ ปี	๒๑	๒๐.๓/๙
รวม	**๑๐๑**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๓/	๓๖.๖๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๒	๒๑.๓/๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓/	๑๖.๘๓
อนุปริญญา/ปวส.	๔	๓.๙๖
ปริญญาตรี	๒๑	๒๐.๓/๙
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๑**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๒	๑๑.๘๘
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๒	๑.๙๘
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๒.๙๓/

ค้าขาย	๒๐	๑๙.๘๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๓	๑๒.๘๗
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๒	๑.๙๘
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๔๙	๔๘.๕๑
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๑ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๖๖ คน (ร้อยละ ๖๕.๓๕) อายุ ๔๑–๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน (ร้อยละ ๖๔.๓๖) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๗ คน (ร้อยละ ๓๖.๖๓) และอาชีพเกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๔๙ คน (ร้อยละ ๔๘.๕๑)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๐๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๔๒	๐.๕๐	มาก	๘๘.๔๓	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๓	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๖๗	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๙๓	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๖๓	๑๐

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๔๓	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๒๙**	**มากที่สุด**	**๙๖.๒๔**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๑๒	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๒๗	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๗	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๔๕	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๐	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๐๔	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๔๓	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๖.๘๖**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๗	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๔๕	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๐	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๐๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๔๗	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๘๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๓	๑๐
รวม	**๔.๘๘**	**๐.๒๙**	**มากที่สุด**	**๙๗.๖๙**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๑	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๑๒	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๐๖	๑๐

๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๔	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๘๖	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๒๔	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๔๓	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๓**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๕, S.D. = ๐.๑๐, ๙๙.๐๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๒, S.D. = ๐.๒๓, ๙๘.๔๓%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๓, S.D. = ๐.๒๖, ๙๘.๖๓%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๒, S.D. = ๐.๒๓, ๙๘.๔๓%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๐ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ของงค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๘๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๖๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๑**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๓**	**๑๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ของงค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๒๙, ๙๗.๖๙%, ๑๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. ขยายพื้นที่ถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตรเพิ่มมากขึ้น

๒. หลีกเลี่ยงการดำเนินโครงการในช่วงฤดูฝน เพื่อความสะดวกของการสัญจร

๓. ควรจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณพื้นที่ถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

๔. เชื่อมโยงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตรในแต่ละพื้นที่ เพื่อง่ายต่อการขนส่งผลผลิตการเกษตร

๕. ในอนาคตหากเป็นไปได้ควรเปลี่ยนจากถนนลูกรังบดอัดแน่น เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน มีความคงทน เพื่อความคุ้มค่า และประหยัดงบประมาณในการซ่อมแซม

โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๔	๕๔.๐๐
หญิง	๔๖	๔๖.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๙	๓๙.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๕๕	๕๕.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๘	๘.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๘	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๑๘.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๘	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๒	๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๙	๑๙.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงานบริษัท	๗	๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๑๑.๐๐

ค้าขาย	๑๖	๑๖.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๐	๒๐.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๒๔	๒๔.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๙ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๔ คน (ร้อยละ ๕๔.๐๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๕๕ คน (ร้อยละ ๕๕.๐๐) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๘ คน (ร้อยละ ๒๘.๐๐) และอาชีพเกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๐)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๐๖	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๐	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๕**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๔๗	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๙๐	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๓	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๓**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๙**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๗๘	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๙	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	**๔.๗๘**	**๐.๔๒**	มากที่สุด	**๙๕.๖๔**	**๑๐**
รวม	**๔.๗๘**	**๐.๔๐**	**มากที่สุด**	**๙๕.๓๐**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๘	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๙

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๑๐
รวม	**๔.๗๙**	**๐.๓๙**	**มากที่สุด**	**๙๕.๘๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๐, S.D. = ๐.๒๗, ๙๘.๐๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๓, S.D. = ๐.๒๔, ๙๘.๖๑%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๑, S.D. = ๐.๓๗, ๙๖.๒๔%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๔, ๙๗.๐๓%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๗๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๙๙	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๓๐**	**๑๐**

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๓, ๙๖.๙๙%, ๑๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. ให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรหรืออุตสาหกรรม

๒. ให้มีการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย

๓. ให้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

๔. ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการน้ำกับหน่วยงานภายนอก

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร และโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานจัดเก็บภาษีรายได้	๔.๙๐	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐
โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒	๔.๙๖	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๑๐	๑๐
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร	๔.๘๕	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๖.๙๓	๑๐
โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๓๐	๑๐
เฉลี่ย	**๔.๘๘**	**๐.๒๘**	**มากที่สุด**	**๙๗.๕๙**	**๑๐**

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๐, S.D. = ๐.๒๔, ๙๘.๐๒%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๙๖, S.D. = ๐.๑๘, ๙๙.๑๐%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๑, ๙๖.๙๓%, ๑๐)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๑, S.D. = ๐.๓๗, ๙๖.๓๐%, ๑๐)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๘ ± ๐.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๙ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ข้อเสนอแนะงานจัดเก็บภาษีรายได้

๑. มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ วิธีการชำระภาษีรายได้ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

๒. เพิ่มวิธีการหรือช่องทางในการให้บริการ การรับชำระภาษีรายได้ เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

๓. มีระบบการติดตาม หรือแจ้งเตือนการชำระภาษีในหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความมือถือ หรือไลน์ของหน่วยงาน เป็นต้น

๔. มีระบบฐานข้อมูลที่ผู้ชำระภาษีรายได้ สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

ข้อเสนอแนะโครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒

๑. ควรจัดกิจกรรมทุกปี เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัด

๒. เพิ่มกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วม หรือมีส่วนร่วมได้ เพื่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ เป็นการรองรับสังคมผู้สูงอายุ

๓. เพิ่มกิจกรรมทางน้ำเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวกว๊านพะเยา

๔. ขยายระยะทางในการวิ่งเป็นมาราธอน

ข้อเสนอแนะโครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

๑. ขยายพื้นที่ถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตรเพิ่มมากขึ้น

๒. หลีกเลี่ยงการดำเนินโครงการในช่วงฤดูฝน เพื่อความสะดวกของการสัญจร

๓. ควรจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณพื้นที่ถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร

๔. เชื่อมโยงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตรในแต่ละพื้นที่ เพื่อง่ายต่อการขนส่งผลผลิตการเกษตร

๕. ในอนาคตหากเป็นไปได้ควรเปลี่ยนจากถนนลูกรังบดอัดแน่น เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน มีความคงทน เพื่อความคุ้มค่า และประหยัดงบประมาณในการซ่อมแซม

ข้อเสนอแนะโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ

๑. ให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรหรืออุตสาหกรรม

๒. ให้มีการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย

๓. ให้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

๔. ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการน้ำกับหน่วยงานภายนอก

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานจัดเก็บภาษีรายได้
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โครงการเดิน-วิ่ง OLYMPIC DAY ๒๐๒๒
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

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

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โครงการปรับปรุงถนนลูกรังบดอัดแน่นเข้าสู่พื้นที่การเกษตร
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการน้ำ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

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

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล