



# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน ๒๕๕๘

ตารางที่ 5.5 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการ 4 งานบริการ/โครงการ

การให้บริการ	โครงการติดตั้งปฏิทินภายในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่				โครงการปรับปรุงซ่อมแซมมิวจราจรแบบ Over-Lay บ้านหลวง หมู่ที่ 6 ตำบลโหล่งขอต อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่				งานบริการของโรงเรียนแม่อาววิทยาคม				งานให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม				รวม			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)	4.30	0.03	86.00	8	4.39	0.51	87.80	8	4.43	0.03	88.60	8	4.34	0.10	86.80	8	4.36	0.23	87.20	8
- กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.16	86.20	8	4.42	0.47	88.40	8	4.48	0.00	89.60	8	4.32	0.06	86.40	8	4.39	0.21	87.65	8
- ช่องทางการให้บริการ	4.08	0.11	81.60	7	4.41	0.53	88.20	8	4.49	0.00	89.80	8	4.32	0.23	86.40	8	4.33	0.23	86.50	8
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.11	89.00	8	4.39	0.50	87.80	8	4.41	0.01	88.20	8	4.35	0.05	87.00	8	4.40	0.23	88.00	8
- สิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.10	87.80	8	4.32	0.53	86.40	8	4.34	0.06	86.80	8	4.36	0.01	87.20	8	4.35	0.24	87.05	8
คุณภาพของการให้บริการ	4.60	0.08	92.00	9	4.36	0.52	87.20	8	4.35	0.01	87.00	8	4.30	0.12	86.00	8	4.40	0.23	88.05	8

การให้บริการ	โครงการติดตั้งปฏิทินภายในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่				โครงการปรับปรุงซ่อมแซมมิวจราจรแบบ Over-Lay บ้านหลวง หมู่ที่ 6 ตำบลโหล่งซอด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่				งานบริการของโรงเรียนแม่อาวยวิทยาคม				งานให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม				รวม			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ความคุ้มค่า	4.56	0.08	91.20	9	4.49	0.58	89.80	8	4.35	0.03	87.00	8	4.29	0.11	85.80	8	4.42	0.26	88.45	8
ผลสัมฤทธิ์	4.61	0.11	92.20	9	4.54	0.50	90.80	9	4.39	0.05	87.80	8	4.33	0.08	86.60	8	4.47	0.21	89.35	8
รวม	4.51	0.03	90.20	9	4.44	0.53	88.80	8	4.38	0.03	87.60	8	4.31	0.02	86.20	8	4.41	0.26	88.20	8