



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๐

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ)
- ๓) ด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- ๔) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป
- ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
- ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป

- ๑) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

n = ๔๐๐		
ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
นาน ๆ ครั้ง	๓๕๒	๘๘.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๔๖	๑๑.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๒	๐.๕๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	n = ๔๐๐	
	จำนวน	ร้อยละ
๒. ช่วงเวลาในการมารับบริการ		
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๙๖	๙๙.๐๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๔	๑.๐๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๐	๐.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น.	๐	๐.๐๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	๐	๐.๐๐

๒) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ การศึกษาเฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	n = ๔๐๐	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๘	๔๗.๐๐
หญิง	๒๑๒	๕๓.๐๐
๒. อายุ		
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๒	๐.๕๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘	๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๐	๒๒.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓๐	๓๒.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖๐	๔๐.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๘	๔.๕๐
สมรส	๓๘๒	๙๕.๕๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๒๘๔	๗๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๐	๒๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	๑๒	๓.๐๐
อนุปริญญา หรือ ปวท./ปวส.	๑๒	๓.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๐.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๐.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒	๐.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๒.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๔	๓.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๔๔	๑๑.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๒๘๐	๗๐.๐๐
ว่างงาน	๓๖	๙.๐๐
อื่น ๆ	๑๔	๓.๕๐
๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๓๔	๘๓.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๖๔	๑๖.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒	๐.๕๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๐	๐.๐๐
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน		
หมู่ที่ ๑ บ้านแม่เป็น	๓๐	๗.๕๗
หมู่ที่ ๒ บ้านนาไหม้	๖๔	๑๕.๙๘
หมู่ที่ ๓ บ้านนางาม	๖๘	๑๗.๐๔
หมู่ที่ ๔ บ้านไผ่งาม	๖๐	๑๕.๙๕
หมู่ที่ ๕ บ้านไผ่แพะ	๑๐๒	๒๕.๓๖
หมู่ที่ ๖ บ้านไผ่ทอง	๗๖	๑๙.๐๐

๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ)
- ๓) ด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- ๔) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า
อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/
ตรงตามกำหนดเวลา, ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการ
มีความเหมาะสม และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๕ เท่ากัน)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๓๗	๐.๖๗	มาก
๔. มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า
อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน
ช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/
เว็บไซต์), ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ
และ ข้อ ๔ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ
อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗ เท่ากัน)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๔	๐.๖๖	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๕	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๓	๐.๖๕	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๓	๐.๖๕	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน	๔.๓๓	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า
อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง
ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๖ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
ในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ
ให้บริการ, ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ, ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้
และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน
คือ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๕ เท่ากัน)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๒	๐.๖๗	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๒	๐.๖๗	มาก
๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๗	มาก
๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๓	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า
อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ
ในการให้บริการ และ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน
และเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๗ เท่ากัน) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน
สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ
ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน
คือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๗ เท่ากัน)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก
๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก
๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า
อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ
และตรงตามกำหนดเวลา, ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา และ ข้อ ๓
การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน
คือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๗ เท่ากัน)

๔.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	X	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๐.๗๑	มาก
๒. ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก
๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๒๖	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ, ข้อ ๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ข้อ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ข้อ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ ข้อ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๒๖	๐.๖๘	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๒๖	๐.๖๘	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
๔. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
๕. มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน, ข้อ ๔ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง และ ข้อ ๕ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๘ เท่ากัน)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน, ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, ข้อ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
๒. รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัยมีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
๓. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๙	มาก
๔. “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๙	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน, ข้อ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัยมีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี และ ข้อ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
๒. ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
๓. เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายกับประชาชนในพื้นที่	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯลฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว, ข้อ ๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม และ ข้อ ๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๔.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๓. มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน, ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา, ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ, ข้อ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน และ ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๘ เท่ากัน)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
๔. มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ, ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และ ข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๘ เท่ากัน)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน, ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ และ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๘ เท่ากัน)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ, ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
๒. สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และเสมอภาค	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๓. ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจ และมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เพิ่มขึ้น	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และเสมอภาค และ ข้อ ๓ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจ และมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายเพิ่มขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน)

๔.๒.๔ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองมาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง
มายมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐
โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓
คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา, ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม, ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๗๑ เท่ากัน)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๓๕	๐.๖๙	มาก
๔. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๓๕	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และ ข้อ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ข้อ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ข้อ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ข้อ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ, ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ, ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ, ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ, ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑. กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรีและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๒. ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๓. งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๔. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันหมดทุกข้อ ได้แก่ ข้อ ๑ กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรีและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น, ข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม, ข้อ ๓ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม และ ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙ เท่ากัน)

๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภोजันทม จังหวัดลำปาง

๔.๓.๑) ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

- ถนนและเส้นทางสัญจรไป-มาในชุมชนชำรุด เสียหาย
- จำนวนไฟกิ่งเพื่อให้แสงสว่างตามท้องถนนมีไม่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า ไม่ใส่ใจ และขาดการติดตาม
- งบประมาณในการพัฒนาชุมชนไม่เพียงพอ

๔.๓.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

- ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนและไหล่ทางให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา
- ควรมีการติดตั้งไฟกิ่งตามเส้นทางสัญจรเพิ่มมากขึ้น และควรตรวจสอบไฟกิ่งให้มีคุณภาพ ใช้งานได้เสมอ
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน และเพื่อได้รับทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรพูดจาด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับเรื่องงาน
- ควรจัดสรรงบประมาณดำเนินการสำหรับการพัฒนาชุมชนให้ทัดเทียมกันทั่วทุกหมู่บ้าน