



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด อบต.เมืองมาย อ.แจ้ห่ม จ.ลำปาง โทร.๐๘๑-๘๘๕๕-๖๘๐

ที่...ลป ๗๖๔๐๑/๔๗๕ วันที่...๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

### เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ต่อไป

### ข้อเท็จจริง

การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสุ่มจากตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๐ คน ผลการสรุปการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามรายละเอียดแนบท้าย

### ข้อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงขอรายงานผลการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....นางสาว

(นางสาววาสนา อุดเหนียว)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....นาย

(นายบรรเจ็ด รุ่งดี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....นาย

(นายพิทักษ์ ดีมาก)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

~ทพ

(ลงชื่อ).....



(นายพิทักษ์ ดีมาก)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนมารับบริการ จำนวน ๔๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑) ชาย ร้อยละ ๖๕                      ๒) หญิง ร้อยละ ๓๕

๒. อายุ

๑)ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๕   ๒)ต่ำกว่า ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๕   ๓) ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๕   ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ประถมศึกษา ร้อยละ ๔๐                      ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๕๐  
๓) ปริญญาตรี ร้อยละ ๕                      ๔) สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

๑) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๕                      ๒) ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๐  
๓) องค์กรเอกชน ร้อยละ ๐                      ๔) หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๕

๕. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

๑) จัดฝึกอบรม ร้อยละ ๐                      ๒) จัดประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๐  
๒) เข้าศึกษาดูงาน ร้อยละ ๐                      ๔) อื่นๆ ระบุขอข้อมูลต่างๆ , ติดต่องานทั่วไป ร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๘๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๑๒.๕๐

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

พอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๗.๕๐

๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

พอใจมาก ร้อยละ ๙๕                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๕

๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

พอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๗.๕๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒.๕๐

๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

พอใจมาก ร้อยละ ๙๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒.๕๐

๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๕                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๕

๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร

พอใจมาก ร้อยละ ๙๕                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๕

๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๗.๕๐

๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๗.๕๐

๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

พอใจมาก ร้อยละ ๘๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๑๒.๕๐

๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ,ผู้สูงอายุ เป็นต้น

พอใจมาก ร้อยละ ๙๕                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๕

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า

พอใจมาก ร้อยละ ๙๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒.๕๐

๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม

พอใจมาก ร้อยละ ๙๗.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒.๕๐

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

#### การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

พอใจมาก ร้อยละ ๘๒.๕๐                      ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๑๗.๕๐

๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

---

---

---

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ อายุ ๔๑-๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมา อายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมา อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา ระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕ สถานภาพของผู้มารับบริการ ประชาชนผู้รับบริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมาคือหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๕ การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ อื่นๆ ระบุ-ขอข้อมูลต่างๆ ,ติดต่องานทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

#### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒.๕ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ ,ผู้สูงอายุ เป็นต้น พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕

#### ด้านคุณภาพการให้บริการ

ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้รับบริการที่คุ้มค่า พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ผลการให้บริการในภาพรวม พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐