



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สำนักปลัด โทร. ๐๘๑-๘๘๕๕๖๘๐

ที่ ลป ๗๖๐๔๑/๖๙๑ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วน/กอง ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้กับผู้ที่มาติดต่อราชการ ณ จุดที่ตนเองให้บริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฝ่ายประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยให้คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่ในการ ดำเนินการรวบรวมและประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองมาย ทราบ นั้น

บัดนี้ คณะทำงานฝ่ายประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อ ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้รวบรวมแบบสำรวจฯประจำปี ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ที่มีต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาววาสนา อุดเหนียว)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นายบรรเจ็ด รุ้ดี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....

(นายพิทักษ์ ตีมาก)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....-๘๕๗๖.....

(ลงชื่อ).....

(นายตีบ บุญยีน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/1

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2565

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้จำนวนทั้งหมด 81 คน จากนั้นนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าสถิติเบื้องต้นได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน(N)	ร้อยละ %	
1. เพศ	ชาย	26	32.10
	หญิง	55	67.90
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.23
	21-40 ปี	29	35.80
	41-60 ปี	45	55.56
	60 ปีขึ้นไป	6	7.41
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>
3.ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	30	37.04
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	43.21
	ปริญญาตรี	10	12.35
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	7.41
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ	ประชาชนผู้รับบริการ	70	86.42
	ผู้ประกอบการ	0	0.00
	องค์กรเอกชน	2	2.47
	หน่วยงานภาครัฐ	9	11.11
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>
5.งานที่ท่านติดต่อขอรับบริการ	งานพัฒนาชุมชน(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิการ ติดเชื้อ)	25	30.86
	งานรับเรื่องร้องทุกข์	4	4.94
	งานด้านการ 1	9	11.11
	งานจัดซื้อจัดจ้าง	3	3.70
	งานช่าง(ขออนุญาตก่อสร้าง,ขุดดิน,ถมดิน)	4	4.94
	งานบริการข้อมูลข่าวสาร	24	29.63
	อื่นๆ .....	12	14.81
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>
6.การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ	จัดฝึกอบรม	52	64.20
	จัดประชุม/สัมมนา	2	2.47
	เข้าศึกษาดูงาน	2	2.47
	อื่นๆ ระบุ-ข้อมูลต่างๆ,ติดต่องานทั่วไป	25	30.86
	<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/2

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							
	4	3	2	1	รวม			
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	N	$\bar{X}$	S.D	%
	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	48	33	0	0	81	3.59	0.49	89.81
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	48	33	0	0	81	3.59	0.49	89.81
3.มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	48	33	0	0	81	3.59	0.49	89.81
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	49	32	0	0	81	3.60	0.49	90.12
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.60	0.49	89.89
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
5.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	52	29	0	0	81	3.64	0.48	91.05
6.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	46	35	0	0	81	3.57	0.50	89.20
7.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	41	40	0	0	81	3.51	0.50	87.65
8.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	45	36	0	0	81	3.56	0.50	88.89
9.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	49	32	0	0	81	3.60	0.49	90.12
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.58	0.49	89.38
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
10.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	45	36	0	0	81	3.56	0.50	88.89
11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หังจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	33	48	0	0	81	3.41	0.49	85.19
12.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	31	50	0	0	81	3.38	0.49	84.57
13.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	28	53	0	0	81	3.35	0.48	83.64
14.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	32	49	0	0	81	3.40	0.49	84.88
15.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น	43	38	0	0	81	3.53	0.50	88.27
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.44	0.49	85.91
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
16.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	46	35	0	0	81	3.57	0.50	89.20
17.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	49	32	0	0	81	3.60	0.49	90.12
18.ผลการให้บริการในภาพรวม	48	33	0	0	81	3.59	0.49	89.81
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.59	0.49	89.71

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/3

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				รวม			
	4	3	2	1	N	$\bar{X}$	S.D	%
	เชื่อมั่นมาก ความถี่ %	ค่อนข้างเชื่อมั่น ความถี่ %	ไม่ค่อยเชื่อมั่น ความถี่ %	ไม่เชื่อมั่น ความถี่ %				
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>								
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	49	32	0	0	81	3.60	0.49	90.12
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	46	35	1	0	81	3.59	0.34	89.81
3.หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	46	35	1	0	81	3.59	0.34	89.81
<b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	42	39	1	0	81	3.54	0.35	88.58
5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงาน	40	41	0	0	81	3.49	0.50	87.35
6.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	45	36	1	0	81	3.58	0.35	89.51
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.57	0.40	89.20
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
7.หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	24	55	2	0	81	3.27	0.50	81.79
8.สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	25	56	0	0	81	3.31	0.46	82.72
คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย						3.29	0.48	82.25

จากตามรางตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

1. เพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.90
2. อายุ 41-60 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56
3. ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.21
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ ประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.42
5. งานที่ท่านติดต่อขอรับบริการ งานพัฒนาชุมชน (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , ผู้พิการ , ผู้ติดเชื้อ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.86
6. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ จัดฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.20

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ(Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ปลายเปิด และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ(Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการ ดังนี้  
เกณฑ์การให้คะแนนสำรวจ กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พอใจมาก ค่อนข้างพอใจ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ โดยให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(4-1)}{4} = 0.75$$

คะแนนค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ

## หมายเหตุ

“เอ็น” N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

“เอ็กซ์บาร์”  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

“เอส ดี” SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

“เปอร์เซ็นต์” % หมายถึง ค่าร้อยละ

## ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบจากคะแนนเต็มร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละมาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการระดับ 10	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป
คุณภาพการให้บริการระดับ 9	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 90.01 - 95
คุณภาพการให้บริการระดับ 8	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 85.01 - 90
คุณภาพการให้บริการระดับ 7	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 80.01 - 85
คุณภาพการให้บริการระดับ 6	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 75.01 - 80
คุณภาพการให้บริการระดับ 5	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 70.01 - 75
คุณภาพการให้บริการระดับ 4	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 65.01 - 70
คุณภาพการให้บริการระดับ 3	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 60.01 - 65
คุณภาพการให้บริการระดับ 2	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 55.01 - 60
คุณภาพการให้บริการระดับ 1	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 50.01 - 55
คุณภาพการให้บริการระดับ 0	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 50

จากตาราง ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ครึ่งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนน ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12 ประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81

- 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81

- 3) มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81

- 4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 91.05 ประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง และมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 5) ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 91.05
- 6) แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 89.20
- 7) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 87.65
- 8) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 88.89
- 9) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 88.89 ประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการและมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 10) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 88.89
- 11) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 85.19
- 12) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.57
- 13) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.35 คิดเป็นร้อยละ 83.64
- 14) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 84.88
- 15) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.53 คิดเป็นร้อยละ 88.27

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12 ประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการที่คุ้มค่า

- 16) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 89.20
- 17) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า  
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12



18) ผลการให้บริการในภาพรวม

พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81

จากตาราง ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ จำแนกตามความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ครึ่งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

**การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ**

ผลการประเมินระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ พบว่าผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้วยค่าคะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12 ประเด็น ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81
- 3) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81

**การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 89.51 ประเด็นผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 88.58
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงาน  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.49 คิดเป็นร้อยละ 87.35
- 6) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 89.81

**การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ** พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.31 คิดเป็นร้อยละ 82.72 ประเด็นผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 7) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.27 คิดเป็นร้อยละ 81.79
- 8) สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ  
พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.31 คิดเป็นร้อยละ 82.72