



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สำนักปลัด โทร. ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐

ที่ ลป ๗๖๐๔๑/๖๘๑ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วน/กอง ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้กับผู้ที่มาติดต่อราชการ ณ จุดที่ตนเองให้บริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ในการดำเนินการรวบรวมและประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ทราบ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้รวบรวมแบบสำรวจประจำปี ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาววาสนา อุดเหนียว)

เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นายบรรเจ็ด รุ่งดี)

หัวหน้าสำนักปลัด


ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....

(นายพิทักษ์ ตีมาก)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....-๖๕๖๖.....

(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
	รวม	81	100.00
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
	รวม	81	100.00
3.ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	30	37.04
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	43.21
	ปริญญาตรี	10	12.35
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	7.41
	รวม	81	100.00
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ	ประชาชนผู้รับบริการ	70	86.42
	ผู้ประกอบการ	0	0.00
	องค์กรเอกชน	2	2.47
	หน่วยงานภาครัฐ	9	11.11
	รวม	81	100.00
5.งานที่ท่านติดต่อขอรับบริการ	งานพัฒนาชุมชน(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิกัด ติดเชื้อ)	25	30.86
	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	14	17.28
	งานด้านการ' 1	9	11.11
	งานจัดซื้อจัดจ้าง	3	3.70
	งานช่าง(ขออนุญาตก่อสร้าง,ขุดดิน,ถมดิน)	4	4.94
	งานบริการข้อมูลข่าวสาร	14	17.28
	อื่นๆ	12	14.81
	รวม	81	100.00
6.การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ	จัดฝึกอบรม	52	64.20
	จัดประชุม/สัมมนา	2	2.47
	เข้าศึกษาดูงาน	2	2.47
	อื่นๆ ระบุ-ข้อมูลต่างๆ,ติดต่องานทั่วไป	25	30.86
	รวม	81	100.00

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 %				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
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
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
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
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	45	36	0	0	81	3.56	0.50	88.89
11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม 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
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
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

จากตารางตอนที่ 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 (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ , 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 ครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า

- 16) ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 89.20
- 17) ได้รับความบริการที่คุ้มค่า
พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 90.12

18) ผลการให้บริการในภาพรวม

พบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 89.81 จากตาราง ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 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

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พบว่ามีผู้มารับบริการ จำนวน ๖ ราย ได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆของ อบต.เมืองมาย ให้ชัดเจนกว่าเดิมเพื่อประชาชนจะได้เข้าร่วมกิจกรรมให้มากกว่านี้

๒. ควรจัดตั้งงบประมาณการจัดซื้อโต๊ะ-เก้าอี้มาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีสภาพการใช้งานที่ดีในกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.เมืองมาย

๓. ปัญหา พายุพัดหลังคาบ้านเสียหาย ข้อเสนอแนะ เห็นควรสำรวจเหตุเกิดอุทกภัยในเวลาทันทีเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ทันเวลา

๔. ปัญหา ฝนตก-น้ำท่วม ข้อเสนอแนะ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในเวลาที่เร็วกว่าปกติ

๕. ปัญหา ไฟไหม้ซังข้าวโพด ข้อเสนอแนะ ควรให้รถน้ำนำน้ำไปฉีดดับไฟไหม้ในเวลาทันที
ควรจัดพนักงานขับรถน้ำให้ปฏิบัติงานทันเวลา