

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๓

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประจำปี ๒๕๖๓
ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ. ๒๕๕๒ มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ ๕ ด้าน คือ (๑) ด้านการศึกษา (๒) งานด้านรายได้หรือภาษี (๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการและสังคม (๔) งานด้านสาธารณสุข และ (๕) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ ๒. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงมีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จึงขอประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการฯ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการ ๕ ด้าน สรุปในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ร้อยตำรวจตรี

(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของทุกส่วนการงาน/กองต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 ชุด

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1. เพศ | 1) ชาย จำนวน 51 คน | 2) หญิง จำนวน 69 คน |
| 2. อายุ | 1) ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 9 คน | 2) 21 - 40 ปี จำนวน 38 คน |
| | 3) 41 - 60 ปี จำนวน 50 คน | 4) 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 23 คน |
| 3.ระดับการศึกษา | | |
| | 1) ประถมศึกษา | จำนวน 24 คน |
| | 2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา | จำนวน 30 คน |
| | 3) ปริญญาตรี | จำนวน 50 คน |
| | 4) สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน 16 คน |
| 4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) | | |
| | 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | จำนวน 15 คน |
| | 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย | จำนวน 44 คน |
| | 3) เกษตรกรรม | จำนวน 16 คน |
| | 4) รับจ้าง | จำนวน 28 คน |
| | 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ | จำนวน 8 คน |
| | 6) อื่นๆ | จำนวน 9 คน |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1) ด้านการศึกษา | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.25 |
| 2) ด้านรายได้หรือภาษี | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.45 |
| 3) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.50 |
| 4) ด้านสาธารณสุข | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 98.33 |
| 5) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 98.16 |

ตอนที่ 3

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสรุปจากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลต้นมะม่วง ในงานบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจด้านการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามการให้บริการดังนี้	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.25
1.เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	
2.ให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อนมีความสะดวกรวดเร็วและเต็มใจ	
3.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	
4.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรวมทั้งในช่วงเวลาพักเที่ยง	
1.ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.45
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	
2.ให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อนมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	
3.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	
4.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรวมทั้งในช่วงเวลาพักเที่ยง	
3.ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 97.50
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	
2.ให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อนมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	
3.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	
4.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรวมทั้งในช่วงเวลาพักเที่ยง	
4.ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.33
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	
2.ให้บริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อนมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	
3.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	
4.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรวมทั้งในช่วงเวลาพักเที่ยง	
5.ความพึงพอใจด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	สรุประดับความพึงพอใจในด้านรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 5 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.16
1.อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ	
2.จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างพอเพียง สะอาด และสะดวกสบาย	
3.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	
4.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ	
5.มีที่จอดรถอย่างเพียงพอไม่แออัด	

การประเมินผลความพึงพอใจต่อสุขภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในปีงบประมาณ 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากทุกส่วนงาน/กองขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำนวน 120 ตัวอย่าง สามารถสรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อการศึกษาศึกษา	อยู่ในระดับร้อยละ	96.25
2.ความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี	อยู่ในระดับร้อยละ	91.45
3.ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	อยู่ในระดับร้อยละ	97.50
4.ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข	อยู่ในระดับร้อยละ	98.33
5.ความพึงพอใจต่อด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	อยู่ในระดับร้อยละ	98.16

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{96.25 + 91.45 + 97.50 + 98.33 + 98.16}{5} \\ &= \frac{481.69}{5} \end{aligned}$$

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.33
