

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปี ๒๕๖๔

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของทุกส่วนการงาน/กองต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ชุด

- |         |                             |                             |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. เพศ  | 1) ชาย จำนวน 47 คน          | 2) หญิง จำนวน 53 คน         |
| 2. อายุ | 1) ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน | 2) 21 - 40 ปี จำนวน 24 คน   |
|         | 3) 41 - 60 ปี จำนวน 41 คน   | 4) 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน |

3.ระดับการศึกษา

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| 1) ประถมศึกษา                      | จำนวน - คน  |
| 2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา | จำนวน 43 คน |
| 3)ปริญญาตรี                        | จำนวน 51 คน |
| 4) สูงกว่าปริญญาตรี                | จำนวน 6 คน  |

4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

- |                                 |             |
|---------------------------------|-------------|
| 1) รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ    | จำนวน 15 คน |
| 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย         | จำนวน 17 คน |
| 3) เกษตรกรรม                    | จำนวน 14 คน |
| 4) รับจ้าง                      | จำนวน 33 คน |
| 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ | จำนวน 12 คน |
| 6) อื่นๆ                        | จำนวน 9 คน  |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1) ด้านการศึกษา                   | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.87 |
| 2) ด้านรายได้หรือภาษี             | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.87 |
| 3) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม    | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.48 |
| 4) ด้านสาธารณสุข                  | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 99.15 |
| 5) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 98.50 |

/ตอนที่ 3.....

### ตอนที่ 3

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสรุปจากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลต้นมะม่วง ในงานบริการ 5 ด้าน ดังนี้

<b>1.ความพึงพอใจด้านการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามการให้บริการดังนี้</b>	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.87
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
<b>2.ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี</b>	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.35
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
<b>3.ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.48
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
<b>4.ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข</b>	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 99.15
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
<b>5.ความพึงพอใจด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</b>	สรุประดับความพึงพอใจในด้านรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 3 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.50
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	

/ ตามภาระหน้าที่.....

การประเมินผลความพึงพอใจต่อสุขภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในปีงบประมาณ 2564 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากทุกส่วนงาน/กองขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำนวน 100 ตัวอย่าง สามารถสรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อการศึกษ	อยู่ในระดับร้อยละ	95.87
2.ความพึงพอใจต่อการรายได้หรือภาษี	อยู่ในระดับร้อยละ	96.35
3.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	อยู่ในระดับร้อยละ	94.48
4.ความพึงพอใจต่อการสาธารณสุข	อยู่ในระดับร้อยละ	99.15
5.ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	อยู่ในระดับร้อยละ	98.50

$$\text{คำนวณ} = \frac{98.87 + 96.35 + 94.48 + 99.15 + 98.50}{5}$$

5

$$= \frac{484.35}{5}$$

5

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.87

---



### ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมารับบริการในภาพรวม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ 5 ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....