

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๕

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของทุกส่วนงาน/กองต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ชุด

- | | | |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. เพศ | 1) ชาย จำนวน 48 คน | 2) หญิง จำนวน 52 คน |
| 2. อายุ | 1) ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน | 2) 21 - 40 ปี จำนวน 23 คน |
| | 3) 41 - 60 ปี จำนวน 44 คน | 4) 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน |

3.ระดับการศึกษา

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1) ประถมศึกษา | จำนวน - คน |
| 2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา | จำนวน 42 คน |
| 3) ปริญญาตรี | จำนวน 53 คน |
| 4) สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน 5 คน |

4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | จำนวน 17 คน |
| 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย | จำนวน 20 คน |
| 3) เกษตรกรรม | จำนวน 16 คน |
| 4) รับจ้าง | จำนวน 27 คน |
| 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ | จำนวน 10 คน |
| 6) อื่นๆ | จำนวน 10 คน |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1) ด้านการศึกษา | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.81 |
| 2) ด้านรายได้หรือภาษี | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.72 |
| 3) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.64 |
| 4) ด้านสาธารณสุข | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 99.18 |
| 5) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 99.21 |

/ตอนที่ 3.....

ตอนที่ 3

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสรุปจาก
แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลต้นมะม่วง ในงานบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจด้านการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามการให้บริการดังนี้	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.81
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
2.ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.72
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.64
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 99.18
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
5.ความพึงพอใจด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	สรุประดับความพึงพอใจในด้านรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 3 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.21
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	

/ ตามภาระหน้าที่.....

การประเมินผลความพึงพอใจต่อสุขภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในปีงบประมาณ 2565 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากทุกส่วนงาน/กองขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำนวน 100 ตัวอย่าง สามารถสรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา	อยู่ในระดับร้อยละ	94.81
2.ความพึงพอใจต่อการรายได้หรือภาษี	อยู่ในระดับร้อยละ	96.72
3.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	อยู่ในระดับร้อยละ	96.64
4.ความพึงพอใจต่อการสาธารณสุข	อยู่ในระดับร้อยละ	99.18
5.ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	อยู่ในระดับร้อยละ	99.21

$$\text{คำนวณ} = \frac{94.81 + 96.72 + 96.64 + 99.18 + 99.21}{5}$$

5

$$= \frac{486.56}{5}$$

5

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.31

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของทุกส่วนการงาน/กองต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 60 ปี ขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษา
- ☐ 2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา
- ☐ 3) ปริญญาตรี
- ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

- ☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย
- ☐ 3) เกษตรกรรม
- ☐ 4) รับจ้าง
- ☐ 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ
- ☐ 6) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- ☐ 1) ด้านการศึกษา
- ☐ 2) ด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ 3) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม
- ☐ 4) ด้านสาธารณสุข
- ☐ 5) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

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 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	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

.....

.....