

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๖

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประจำปี ๒๕๖๖
ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ. ๒๕๕๒ มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง 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 ๙๗.๗๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ร้อยตำรวจตรี

(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของทุกส่วนงาน/กองต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ชุด

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1. เพศ | 1) ชาย จำนวน 46 คน | 2) หญิง จำนวน 54 คน |
| 2. อายุ | 1) ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน | 2) 21 - 40 ปี จำนวน 27 คน |
| | 3) 41 - 60 ปี จำนวน 41 คน | 4) 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน |
| 3.ระดับการศึกษา | | |
| | 1) ประถมศึกษา | จำนวน - คน |
| | 2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา | จำนวน 42 คน |
| | 3)ปริญญาตรี | จำนวน 50 คน |
| | 4) สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน 8 คน |
| 4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) | | |
| | 1) รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | จำนวน 18 คน |
| | 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย | จำนวน 22 คน |
| | 3) เกษตรกรรม | จำนวน 18 คน |
| | 4) รับจ้าง | จำนวน 29 คน |
| | 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ | จำนวน 9 คน |
| | 6) อื่นๆ | จำนวน 4 คน |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1) ด้านการศึกษา | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.01 |
| 2) ด้านรายได้หรือภาษี | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.15 |
| 3) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 98.07 |
| 4) ด้านสาธารณสุข | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 99.28 |
| 5) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 99.21 |

/ตอนที่ 3.....

ตอนที่ 3

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสรุปจากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลต้นมะม่วง ในงานบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจด้านการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามการให้บริการดังนี้	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.01
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
2.ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 97.15
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.07
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 99.28
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
5.ความพึงพอใจด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	สรุประดับความพึงพอใจในด้านรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 3 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.21
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	

/ การประเมินผล.....

การประเมินผลความพึงพอใจต่อสุขภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในปีงบประมาณ 2566 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากทุกส่วนงาน/กองขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำนวน 100 ตัวอย่าง สามารถสรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา	อยู่ในระดับร้อยละ	95.01
2.ความพึงพอใจต่อการรายได้หรือภาษี	อยู่ในระดับร้อยละ	97.15
3.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	อยู่ในระดับร้อยละ	98.07
4.ความพึงพอใจต่อการสาธารณสุข	อยู่ในระดับร้อยละ	99.28
5.ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	อยู่ในระดับร้อยละ	99.21

$$\text{คำนวณ} = \frac{95.01 + 97.15 + 98.07 + 99.28 + 99.21}{5}$$

5

$$= \frac{488.72}{5}$$

5

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.74

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

.....
