

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของทุกส่วนงาน/กองต่างๆของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ ชุด

๑. เพศ ๑) ชาย จำนวน ๕๒ คน ๒) หญิง จำนวน ๔๘ คน

๒. อายุ ๑) ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน
๓) ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๕ คน ๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน

๓. ระดับการศึกษา

๑) ประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน
๒) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน ๓๕ คน
๓) ปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน
๔) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

๔. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน
๒) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน ๑๒ คน
๓) เกษตรกรรม จำนวน ๒๔ คน
๔) รับจ้าง จำนวน ๒๗ คน
๕) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน ๒๒ คน
๖) อื่นๆ จำนวน ๘ คน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)

๑) ด้านการศึกษา อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๗
๒) ด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๗
๓) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๘
๔) ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๑๕
๕) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๕๐

ตอนที่ ๓ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสรุปจาก แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลบ้านกุ่ม ในงานบริการ ๕ ด้าน ดังนี้

๑.ความพึงพอใจด้านการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามการให้บริการดังนี้		สรุประดับความพึงพอใจในการ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ให้บริการ ในภาพรวมทั้ง ๓ ข้อ อยู่ใน
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๕๒
๒.ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี		สรุประดับความพึงพอใจในการ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ให้บริการ ในภาพรวมทั้ง ๓ ข้อ อยู่ใน
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๔.๓๗
๓.ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		สรุประดับความพึงพอใจในการ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ให้บริการ ในภาพรวมทั้ง ๓ ข้อ อยู่ใน
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๒๕
๔.ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข		สรุประดับความพึงพอใจในการ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ให้บริการ ในภาพรวมทั้ง ๓ ข้อ อยู่ใน
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๘.๗๕
๕.ความพึงพอใจด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		สรุประดับความพึงพอใจในด้านรักษา
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง ๓ ข้อ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

การประเมินผลความพึงพอใจต่อสุขภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลุ่ม เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากทุกส่วนงาน/กองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลุ่ม จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง สามารถสรุปในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

๑.ความพึงพอใจต่อการศึกษาศึกษา	อยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๕๒
๒.ความพึงพอใจต่อการรายได้หรือภาษี	อยู่ในระดับร้อยละ ๙๔.๓๗
๓.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	อยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๒๕
๔.ความพึงพอใจต่อการสาธารณสุข	อยู่ในระดับร้อยละ ๙๘.๗๕
๕.ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	อยู่ในระดับร้อยละ ๙๘.๕๐

$$\text{คำนวณ} = \frac{๙๕.๕๒ + ๙๔.๓๗ + ๙๕.๒๕ + ๙๘.๗๕ + ๙๘.๕๐}{๕}$$

$$= \frac{๔๘๒.๓๙}{๕}$$

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๔๘

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของทุกส่วนงาน/กองต่างๆขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี

☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ๑) ประถมศึกษา

☐ ๒) มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส./อนุปริญญา

☐ ๓)ปริญญาตรี

☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

☐ ๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ๒) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย

☐ ๓) เกษตรกรรม

☐ ๔) รับจ้าง

☐ ๕) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

☐ ๖) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)

☐ ๑) ด้านการศึกษา

☐ ๒) ด้านรายได้หรือภาษี

☐ ๓) ด้านในการพัฒนาชุมชนและสังคม

☐ ๔) ด้านสาธารณสุข

☐ ๕) ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

/ ตอนที่ ๓.....

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านที่ท่านมารับบริการในภาพรวม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจน้อย ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๔ = พึงพอใจมาก ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ส่วนที่ ๕ ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....