



รายงาน
การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2562



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรงในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) ร้อยละ 95.80
2. ด้านสาธารณสุข (การควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก) ร้อยละ 95.04
3. ด้านพัฒนารายได้และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 94.08
4. ด้านการศึกษา (ส่งเสริมให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชน) ร้อยละ 96.02

ระดับความพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับ บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการ ประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้อง มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	(1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่าง น้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความ พึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึง พอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะ