



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่ อบ.๘๖๕๐๖/๖๗๖ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

ด้วยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช จำนวน ๔๒๑ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

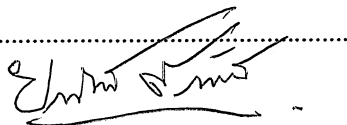
(นางฉันทกานต์ ศรีชาติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

- เพื่อโปรดทราบ

.....  


(นางสาวเยาวรัตน์ รุพคม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

.....  


(นางสุจิตรา พาพันธ์)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

### องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ 2563

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในครั้งนี้ โดยการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 421 คน โดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บข้อมูลในระหว่าง เดือน ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 ผลการประเมินจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลในตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.8 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 77.67 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.89 และมารับบริการ เรื่องงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 60.33

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา อาชีพและเรื่องที่มาใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	159	37.8
หญิง	262	62.23
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 19 ปี	9	2.13
20 - 29 ปี	47	11.16
30 - 39 ปี	64	15.20
40 - 49 ปี	162	38.47
50 - 59 ปี	106	25.17
60 ปีขึ้นไป	33	7.83

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศอายุและระดับการศึกษา  
อาชีพและเรื่องที่มาใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	327	77.67
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	59	14.01
ปวช.	16	3.80
ปวส./อนุปริญญา	13	3.08
ปริญญาตรี	6	1.42
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ35	35	8.31
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐ/ลูกจ้างเอกชน	62	14.72
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.13
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	73	17.33
รับจ้างทั่วไป	44	10.45
เกษตรกร	189	44.89
แม่บ้าน/พ่อแม่	7	1.62
ว่างงาน	2	0.47

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

อายุและระดับการศึกษา อาชีพและเรื่องที่มาใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
งานกองทุนหลักประกันสุขภาพฯ	254	60.33
แบบแจ้งและแบบตอบรับการฆ่าสัตว์	120	28.50
ขอต่อไปอนุญาตประกอบกิจการสิ่งปฏิภูลมูลฝอย	1	0.23
ขอความอนุเคราะห์ให้บริการรถ 1669	16	3.80
ขอความอนุเคราะห์ให้บริการเครื่องฟั่นหมอกควัน	8	1.90
บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	22	5.22

2.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้ทำการประเมินใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ 3) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยข้อคำถาม 2

ลักษณะของข้อคำถามและคำตอบเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ จาก 5 คำตอบ ของแต่ละข้อคำถามหรือข้อความที่กำหนดให้ คือ

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |