



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน
เรื่อง รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....
ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยครอบคลุมด้านเวลา ขั้นตอนการ
ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จึงประกาศประชาสัมพันธ์ ผลการ
สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ให้ประชาชนทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางธิดารัตน์ บุญเปี่ยม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งหมด จำนวน ๙๖ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง ๒๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๘ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๒ ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๗ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๑ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๐

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
๑) ชาย	๓๓	๓๔.๓๗	
๒) หญิง	๖๓	๖๕.๖๓	
รวม	๙๖	๑๐๐	
๒. อายุ			
๑) อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๘	
๒) อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๓.๓๓	
๓) อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๖.๘๘	
๔) อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๗.๗๑	
รวม	๙๖	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
๑) ประถมศึกษา	๖๒	๖๔.๕๘	
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๗	๒๘.๑๓	
๓) ปริญญาตรี	๕	๕.๒๑	
๔) สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๘	
รวม	๙๖	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๔	๓๕.๔๒	
๒) ผู้ประกอบการ	๑	๑.๐๔	
๓) ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๕๘.๓๓	
๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๑๓	
๕) อื่นๆ	๒	๒.๐๘	
รวม	๙๖	๑๐๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๖๖	๔๓	๓	๐
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๗๕	๓๕	๖	๑
รวม	๑๕	๑๔๑	๗๘	๙	๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๔	๒๕	๔	๑
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๕	๒๘	๒๐	๓	๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๖	๒๒	๑๐	๖	๒
รวม	๑๓๓	๘๔	๕๕	๑๓	๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๗	๔๔	๓๒	๒	๑
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๕๓	๒๔	๖	๒
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๔	๒๙	๑๕	๗	๒
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๔	๒๓	๑๒	๗	๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓	๔๙	๒๒	๑๐	๒
รวม	๑๔๓	๑๙๘	๑๐๕	๓๒	๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑	๔๖	๒๐	๑๕	๔
๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕	๒๑	๕๖	๓	๑
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔	๔๔	๒๕	๑๑	๒
๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๔๑	๒๘	๕	๓
รวม	๕๙	๑๕๒	๑๒๙	๓๔	๑๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๗	๕๒	๙	๖	๒
รวม	๒๗	๕๒	๙	๖	๒

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

- ๕ หมายถึง พึงพอใจ มากที่สุด
๔ หมายถึง พึงพอใจ มาก
๓ หมายถึง พึงพอใจ ปานกลาง
๒ หมายถึง พึงพอใจ น้อย
๑ หมายถึง พึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ***