



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน

ที่ พบ.๗๔๘๐๔/ ๕๕๑

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ปึกเตียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลปึกเตียน  
เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียนนั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้งานประชาสัมพันธ์ได้สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน เรียบร้อยแล้วตามเอกสารที่  
แนบท้าย

### ข้อเสนอแนะ

เห็นควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขด้านการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามให้ชัดเจนและแก้ไข  
ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละด้านให้รวดเร็ว โดยการเพิ่มช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....<sup>นางลลิต</sup>

(นางสาวนินลดา บุญทับ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ).....

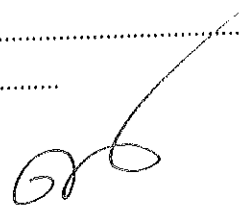
(นางณัฐริญา แป้นไทย)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

/ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัด

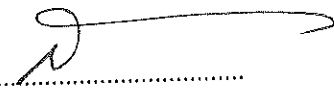
.....  
.....  
.....



(ลงชื่อ).....

(นางณัฐริญา แบนไทย)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน

ความเห็นนายก.....  
.....  
.....



(ลงชื่อ).....

(นายสมชาย สุขศรี)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- |                         |  |                              |                    |
|-------------------------|--|------------------------------|--------------------|
| 1. เพศ                  | 1. ชายจำนวน 40 คน  | 2. หญิงจำนวน 60 คน           |                    |
| 2. อายุ .....           | ปี   |                              |                    |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 26 คน<br>2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน<br>3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน - คน<br>4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน - คน<br>5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน<br>6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน<br>7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน<br>8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....17..... |                              |                    |
| 4.อาชีพ                 | ...54 คน...เกษตรกร   | ...5 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...6 คน..รับราชการ |
|                         | ...13 คน.....ลูกจ้าง   | ...- คน..นักเรียน/นักศึกษา   | ...22 คน..อื่น ๆ   |

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |  |
|---|--|
| ...9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ                 | ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน          | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| .....4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                     |
| ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์                     | ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ                          |
| .....11...อื่น ๆ                                    |  |

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	70 %	30 %			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	10 %	90 %			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	70 %	20 %	10 %		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	10 %	80 %	10 %		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	70 %	18 %	12 %		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	22 %	78 %			
7. มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	30 %	40 %	30 %		
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	90 %	10 %			

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5. อนุปริญญา / ปวส.  6.ปริญญาตรี  
 7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ ..... เกษตรกร.. ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ  
 ..... ลูกจ้าง ..... นักเรียน/นักศึกษา ..... อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ  
 ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  
 ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ..... การชำระภาษี ต่างๆ  
 ..... อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อ.ท่ายาง จ.เพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....