



สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเปือ

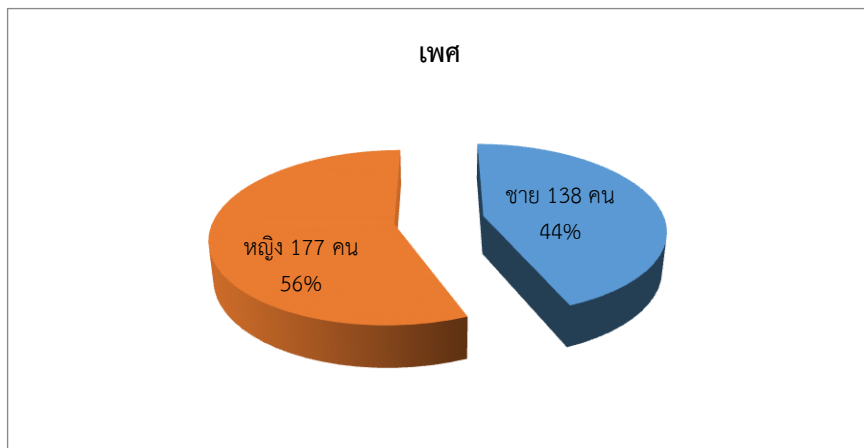
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2559

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเปือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 315 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

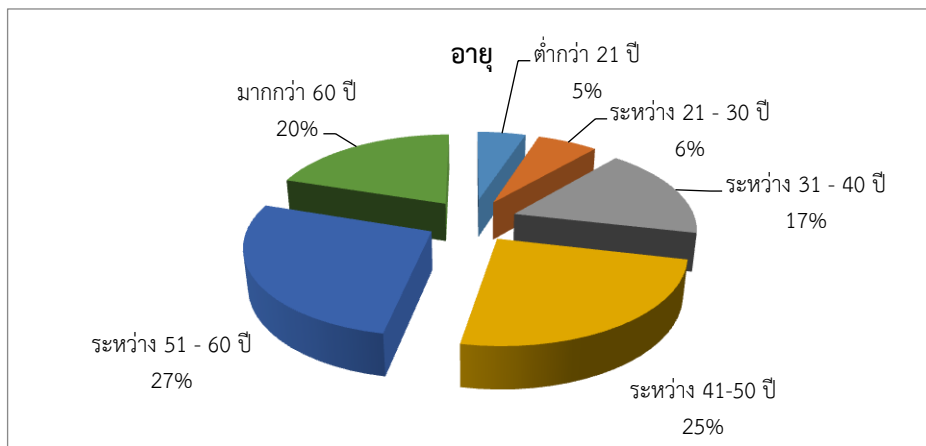
1. เพศ

ชาย	หญิง	รวม
138	177	315



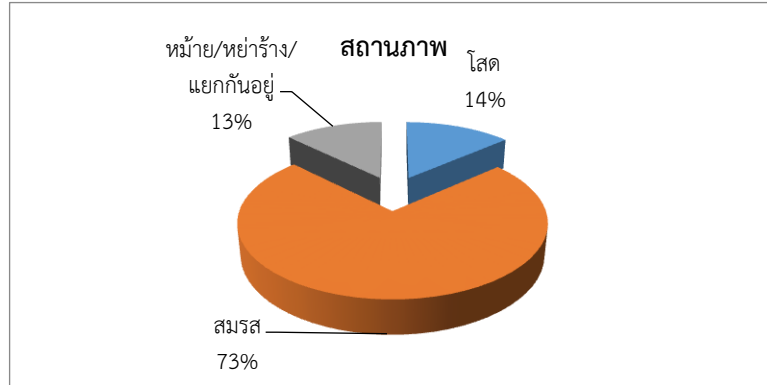
2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี	ระหว่าง 21 - 30 ปี	ระหว่าง 31 - 40 ปี	ระหว่าง 41-50 ปี	ระหว่าง 51 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี	รวม
16	20	54	77	85	63	315



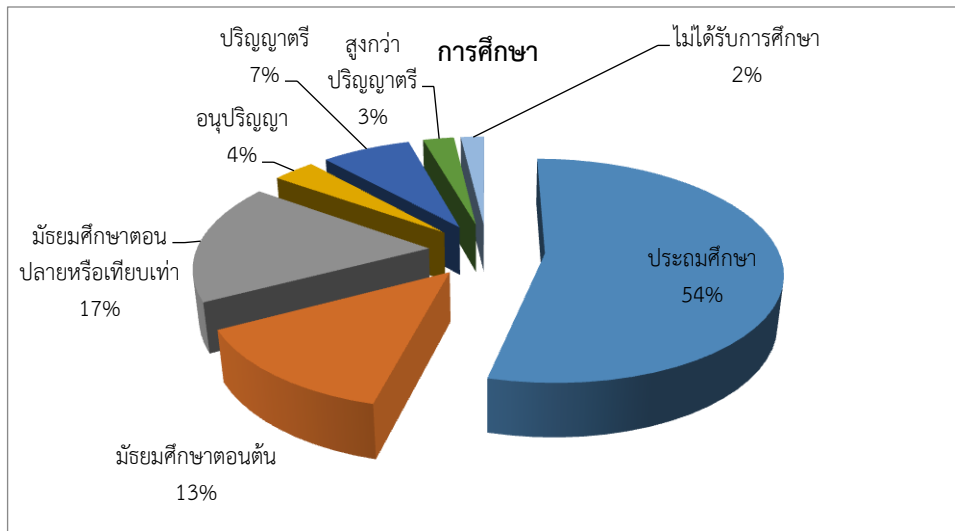
3. สถานภาพ

โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	รวม
43	232	40	315



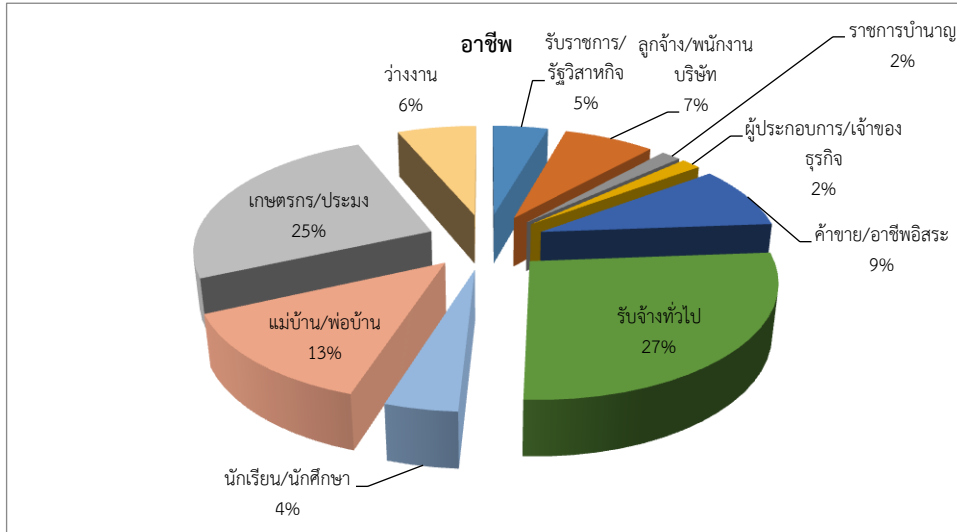
4. การศึกษา

ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ไม่ได้รับการศึกษา	รวม
170	42	55	11	23	8	6	315



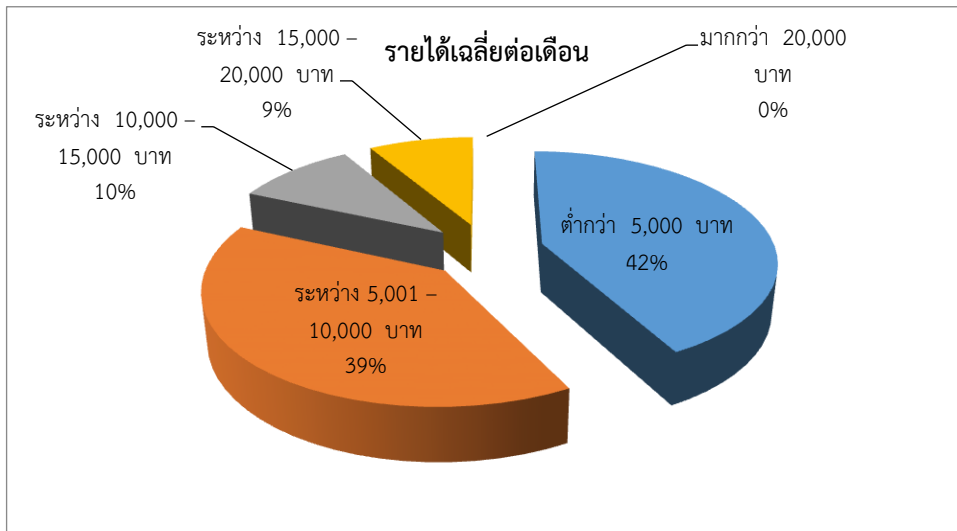
5. อาชีพ

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	ราชการ บำนาญ	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	ค้าขาย/อาชีพ อิสระ	รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	เกษตรกร/ ประมง	ว่างงาน	รวม
14	23	5	5	28	85	13	42	80	20	315



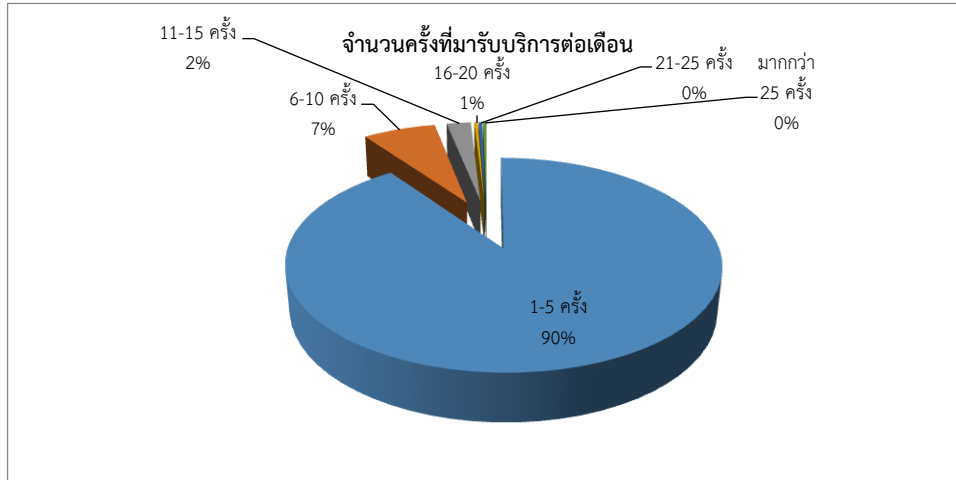
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท	ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท	ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
133	124	31	27	0	315



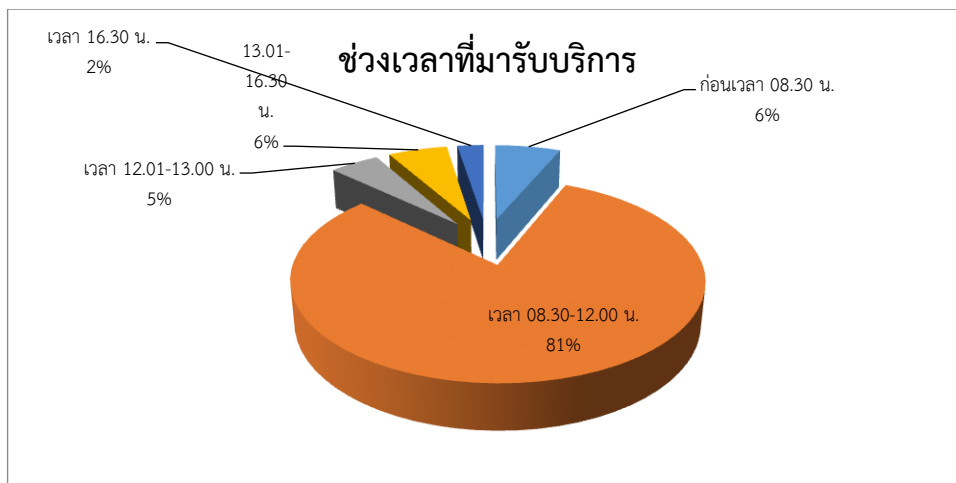
7. จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน

1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	21-25 ครั้ง	มากกว่า 25 ครั้ง	รวม
284	21	7	1	1	1	315



8. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ก่อนเวลา 08.30 น.	เวลา 08.30-12.00 น.	เวลา 12.01-13.00 น.	13.01-16.30 น.	เวลา 16.30 น.	รวม
20	254	15	18	8	315



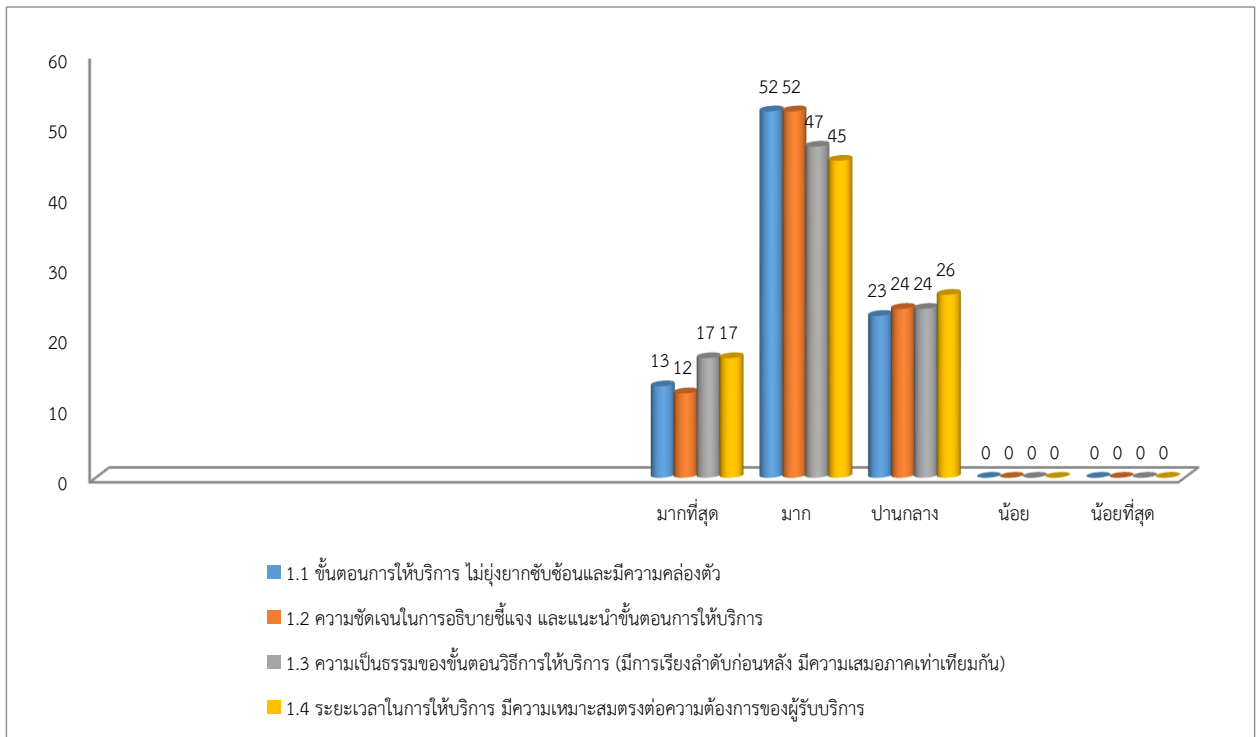
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 56.19 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 สถานภาพสมรส จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 73.65 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.97 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 90.16 ในส่วนช่วงเวลา
ที่มารับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 80.63

➤ **สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข**

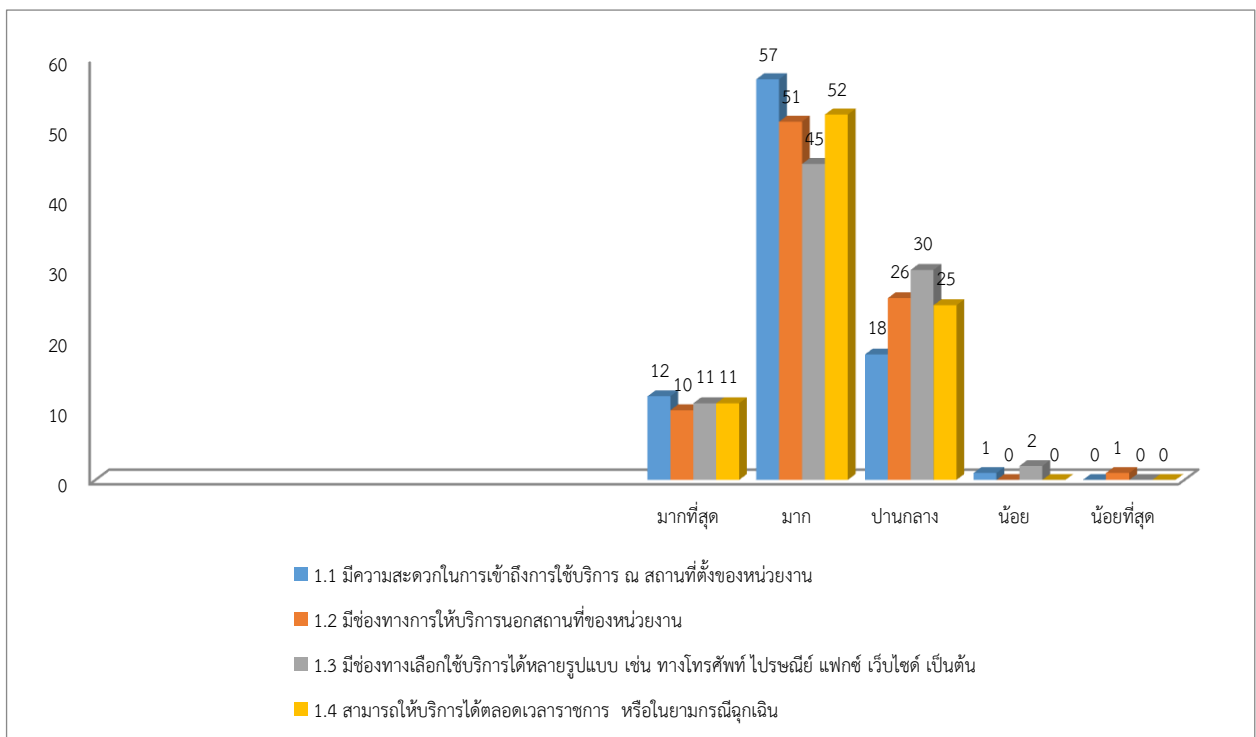
1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	13	52	23	0	0	88
1.2 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	12	52	24	0	0	88
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	17	47	24	0	0	88
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	17	45	26	0	0	88



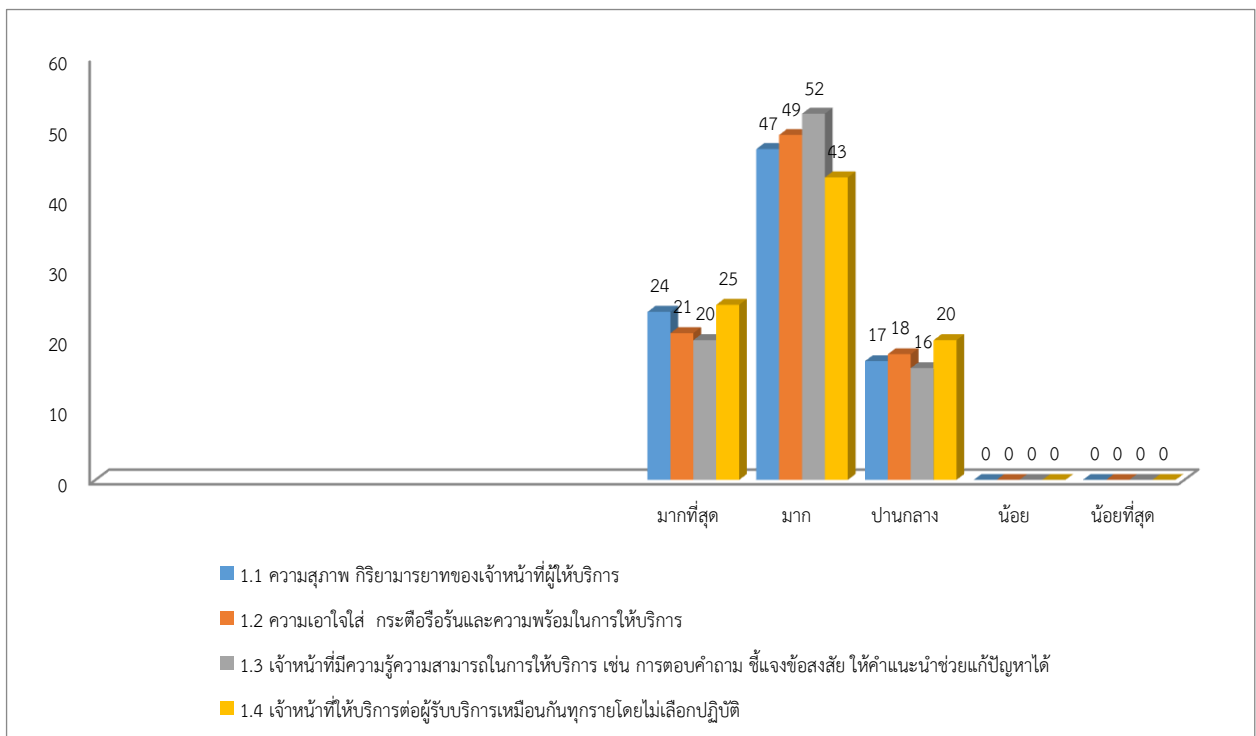
2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	12	57	18	1	0	88
1.2 มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	10	51	26	0	1	88
1.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	11	45	30	2	0	88
1.4 สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	11	52	25	0	0	88



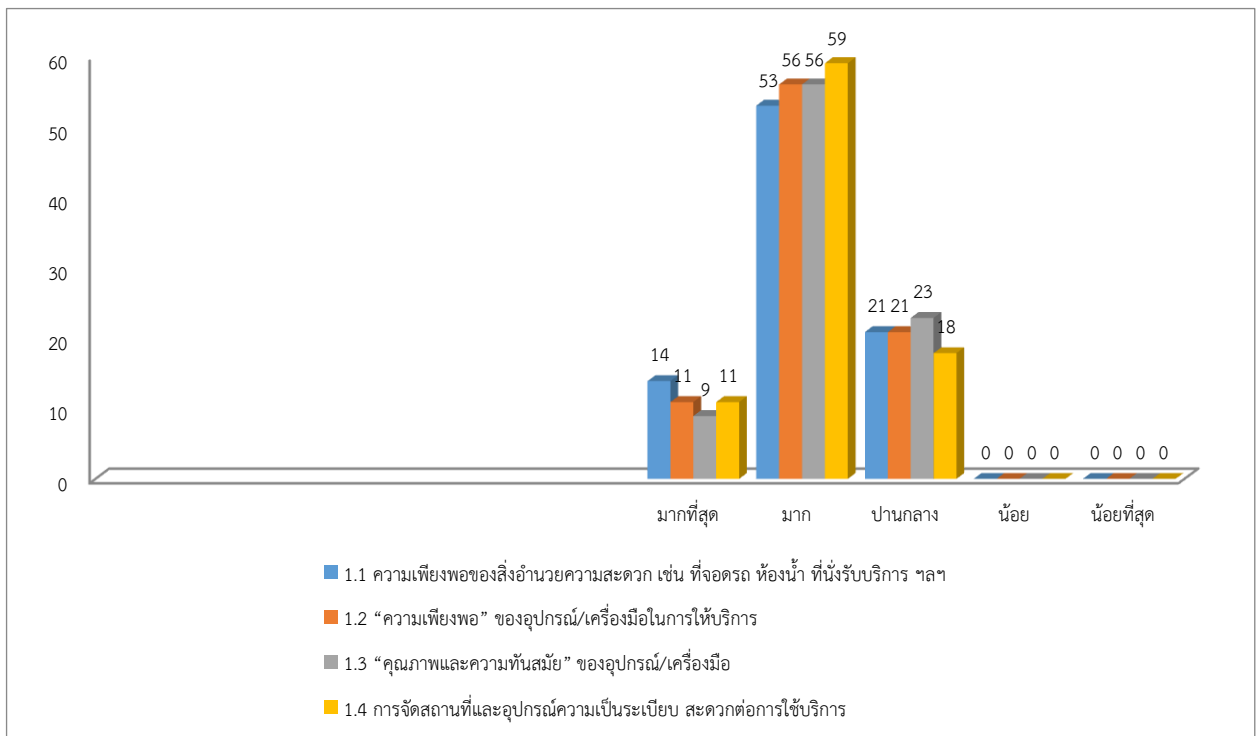
3.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24	47	17	0	0	88
1.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	21	49	18	0	0	88
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	20	52	16	0	0	88
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	43	20	0	0	88



4.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	14	53	21	0	0	88
1.2 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	11	56	21	0	0	88
1.3 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	9	56	23	0	0	88
1.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	11	59	18	0	0	88

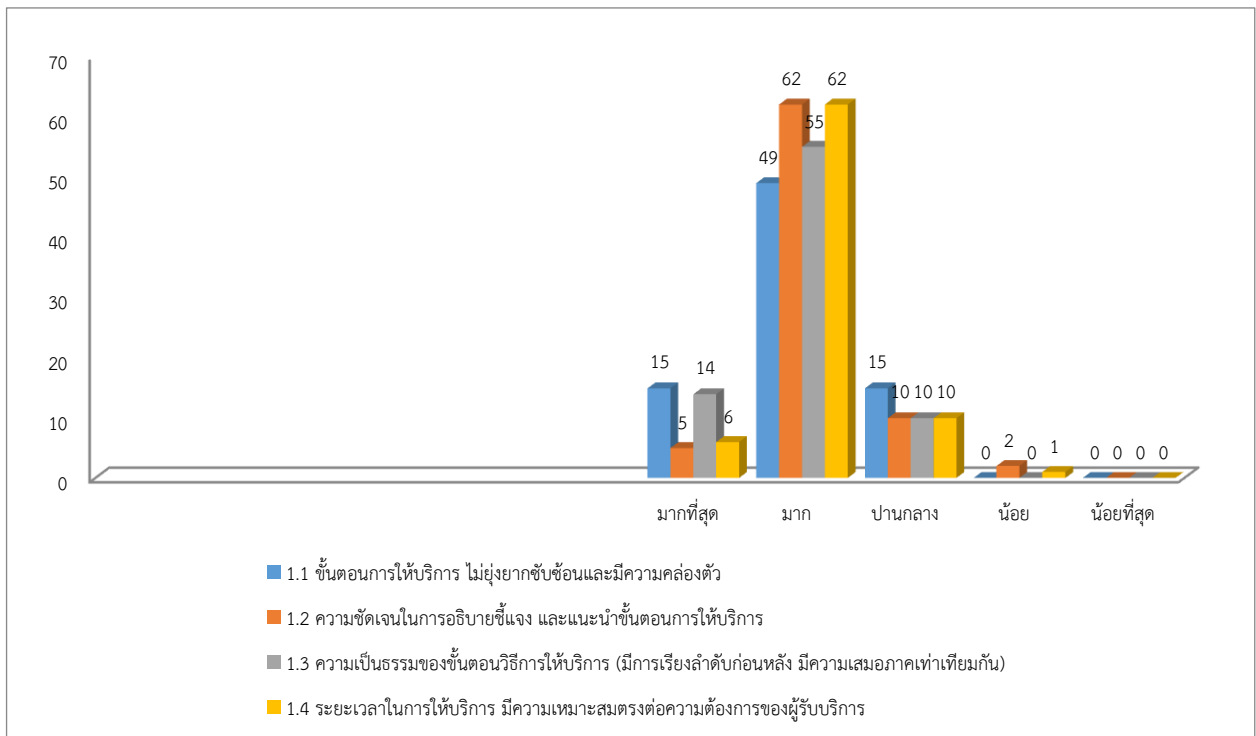


จากผลการสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

➤ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษา

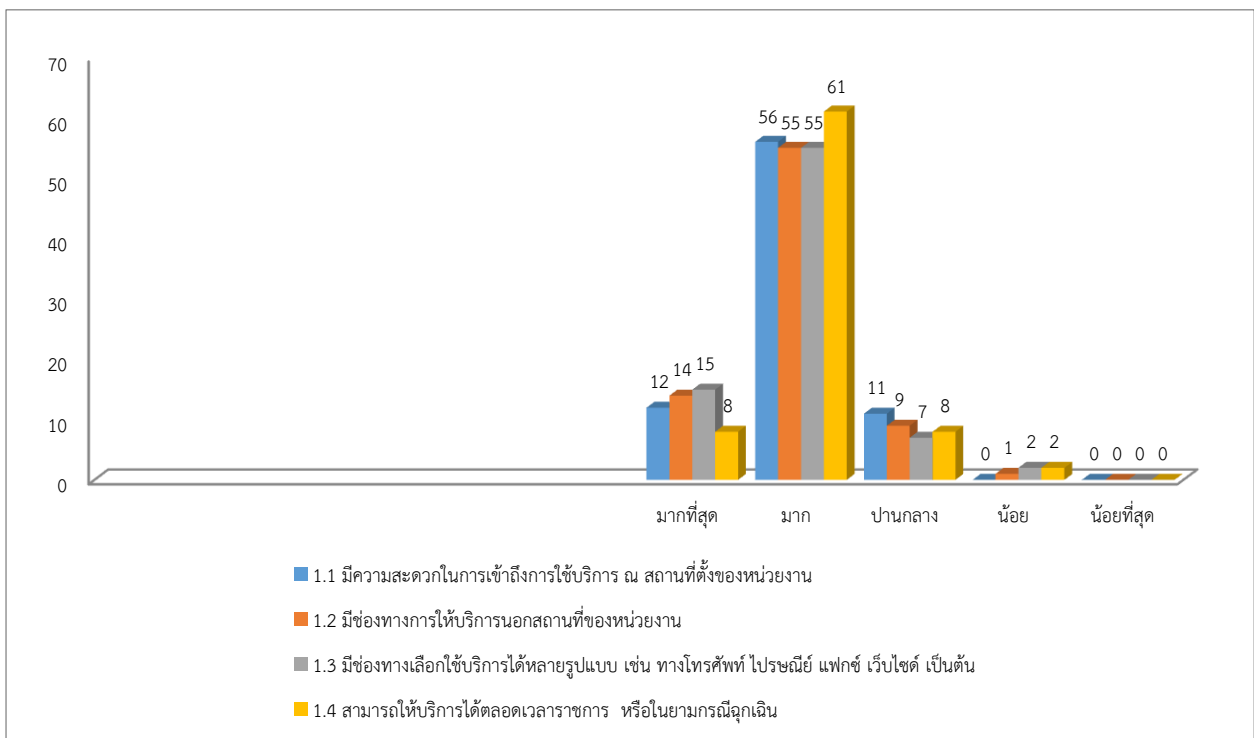
1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	15	49	15	0	0	79
1.2 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	5	62	10	2	0	79
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	14	55	10	0	0	79
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	6	62	10	1	0	79



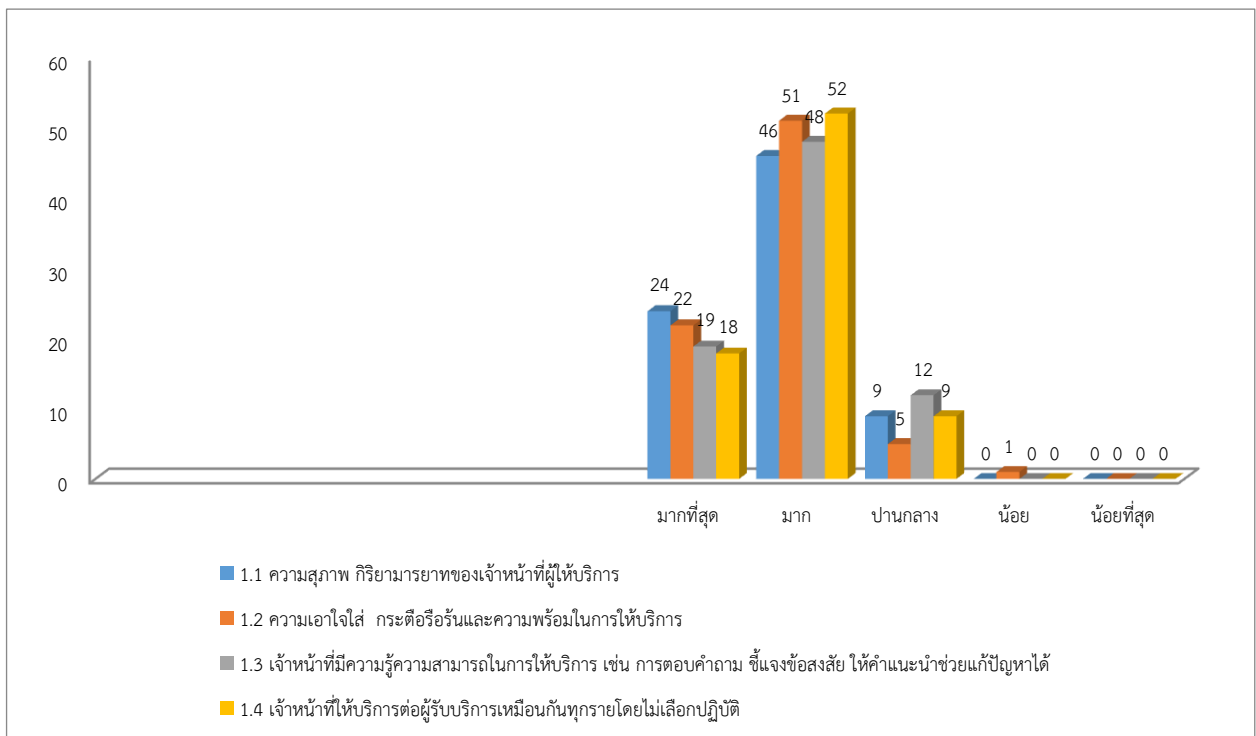
2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	12	56	11	0	0	79
1.2 มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	14	55	9	1	0	79
1.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	15	55	7	2	0	79
1.4 สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	8	61	8	2	0	79



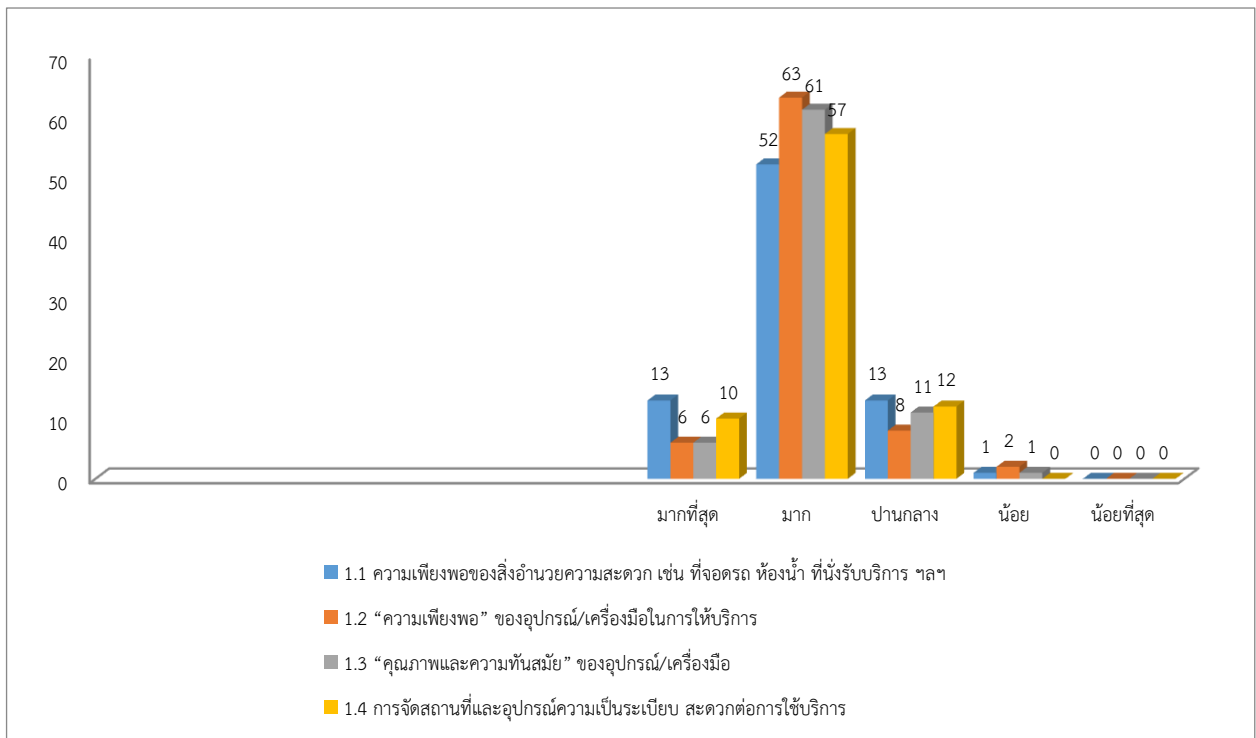
3.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24	46	9	0	0	79
1.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	22	51	5	1	0	79
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	19	48	12	0	0	79
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	18	52	9	0	0	79



4.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	13	52	13	1	0	79
1.2 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	6	63	8	2	0	79
1.3 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	6	61	11	1	0	79
1.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	10	57	12	0	0	79

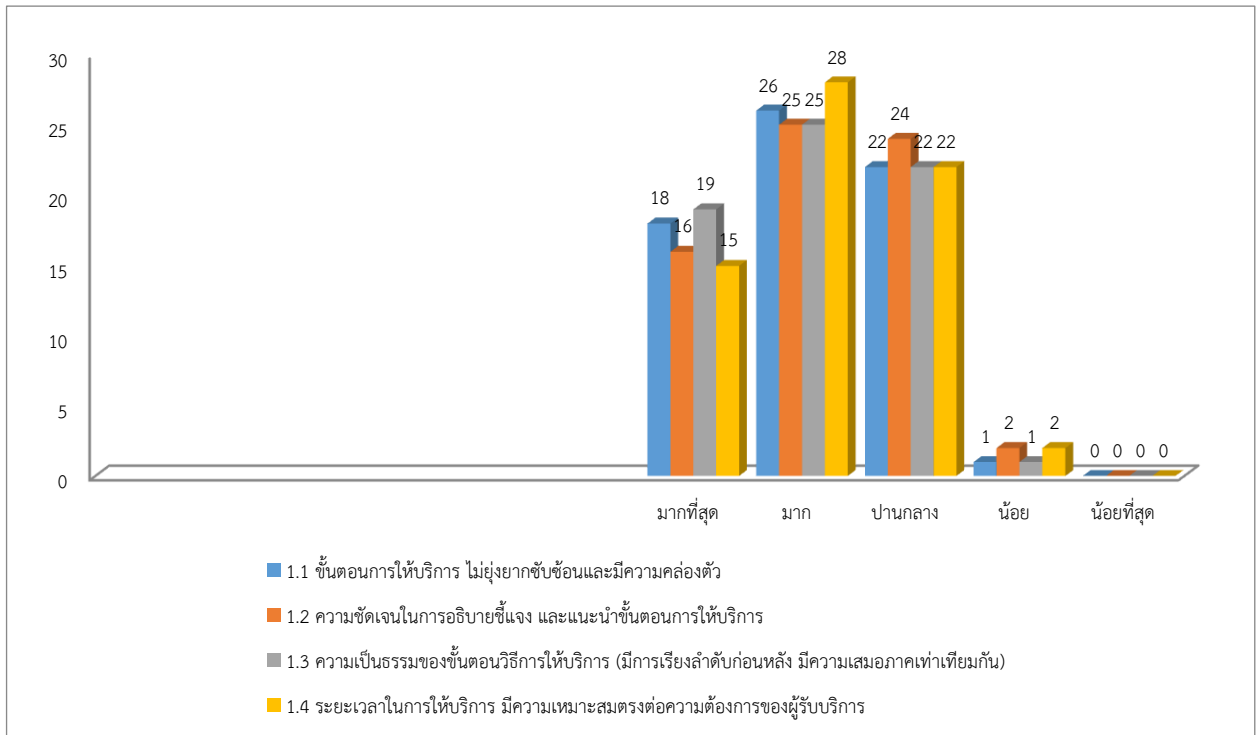


จากผลการสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานการศึกษาอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานการศึกษาอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานการศึกษาอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานการศึกษาอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

➤ **สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

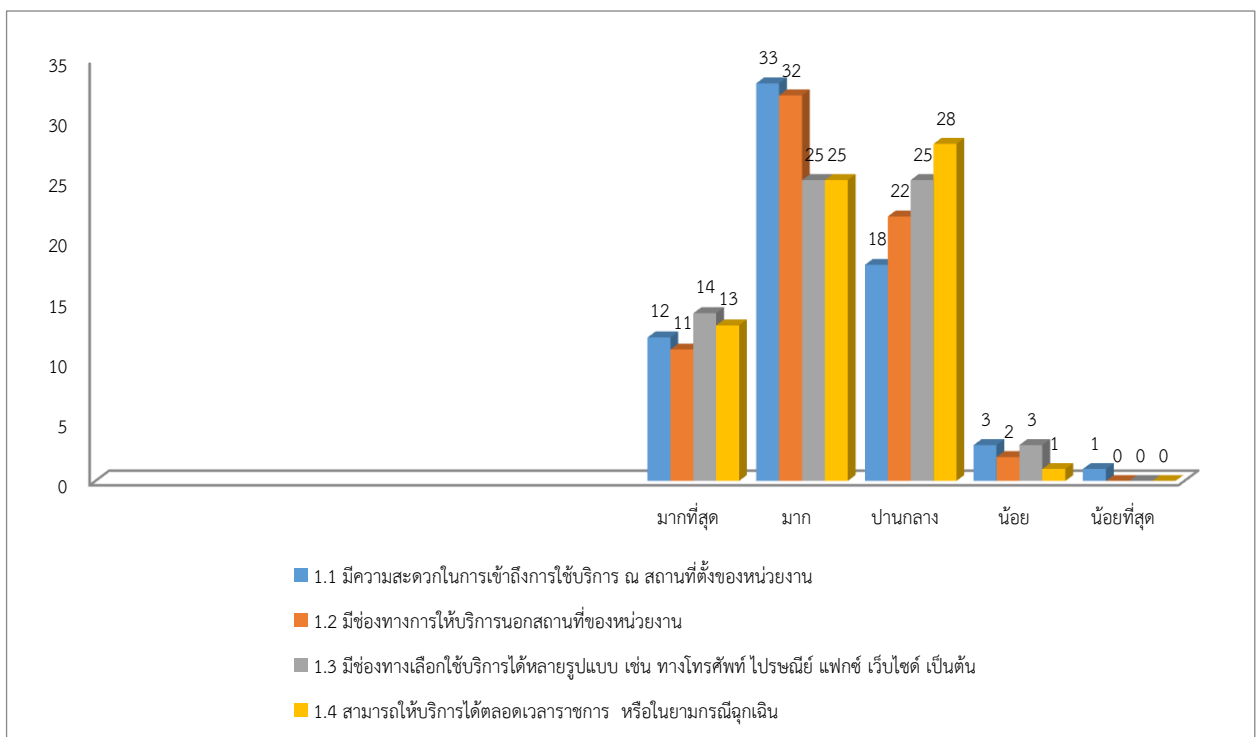
1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	18	29	22	1	0	67
1.2 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	16	25	24	2	0	67
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	19	25	22	1	0	67
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	15	28	22	2	0	67



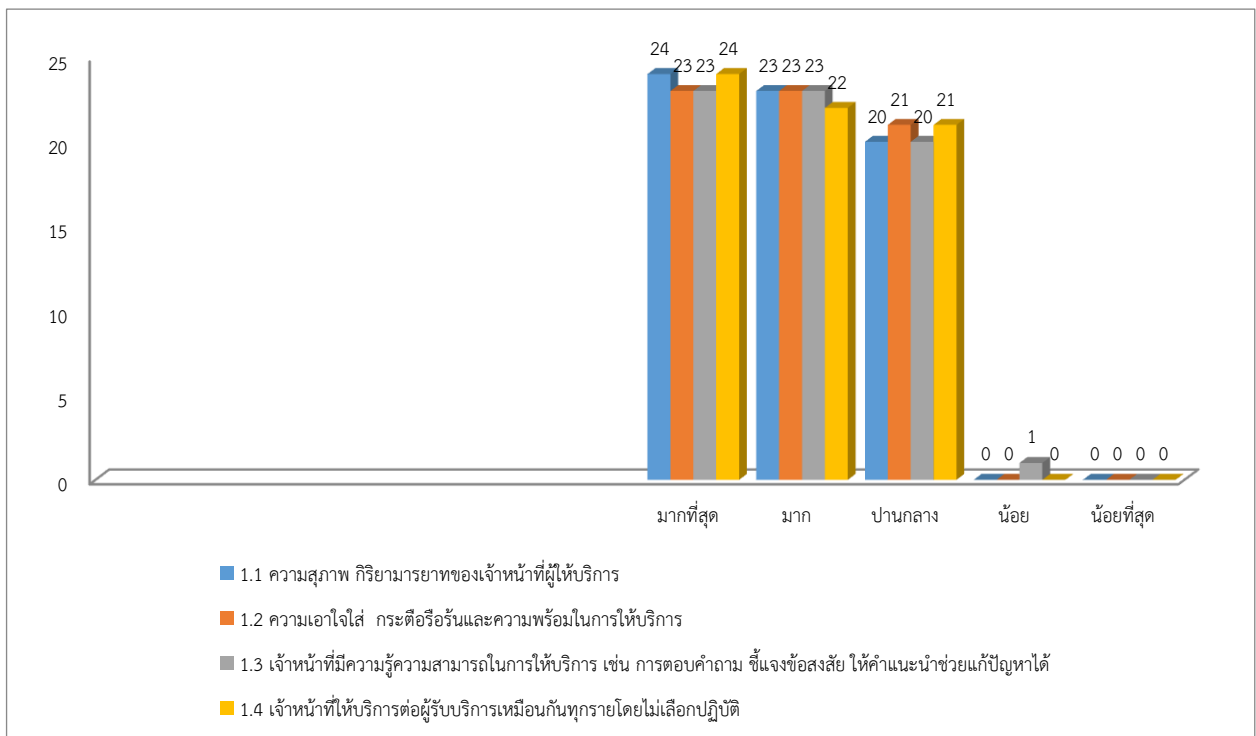
2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	12	56	11	0	0	79
1.2 มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	14	55	9	1	0	79
1.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	15	55	7	2	0	79
1.4 สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	8	61	8	2	0	79



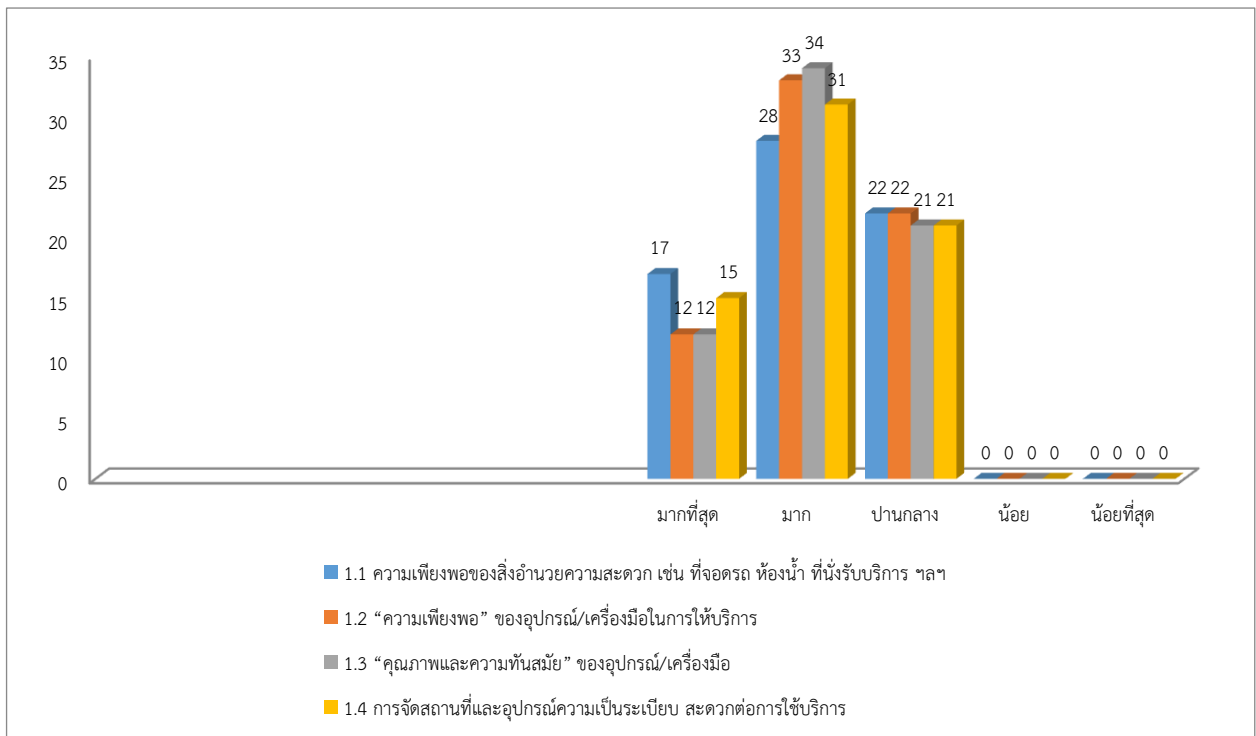
3.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24	23	20	0	0	79
1.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	23	23	21	0	0	79
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	23	23	20	1	0	79
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	24	22	21	0	0	79



4.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	17	28	22	0	0	67
1.2 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	12	33	22	0	0	67
1.3 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	12	34	21	0	0	67
1.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	15	31	21	0	0	67

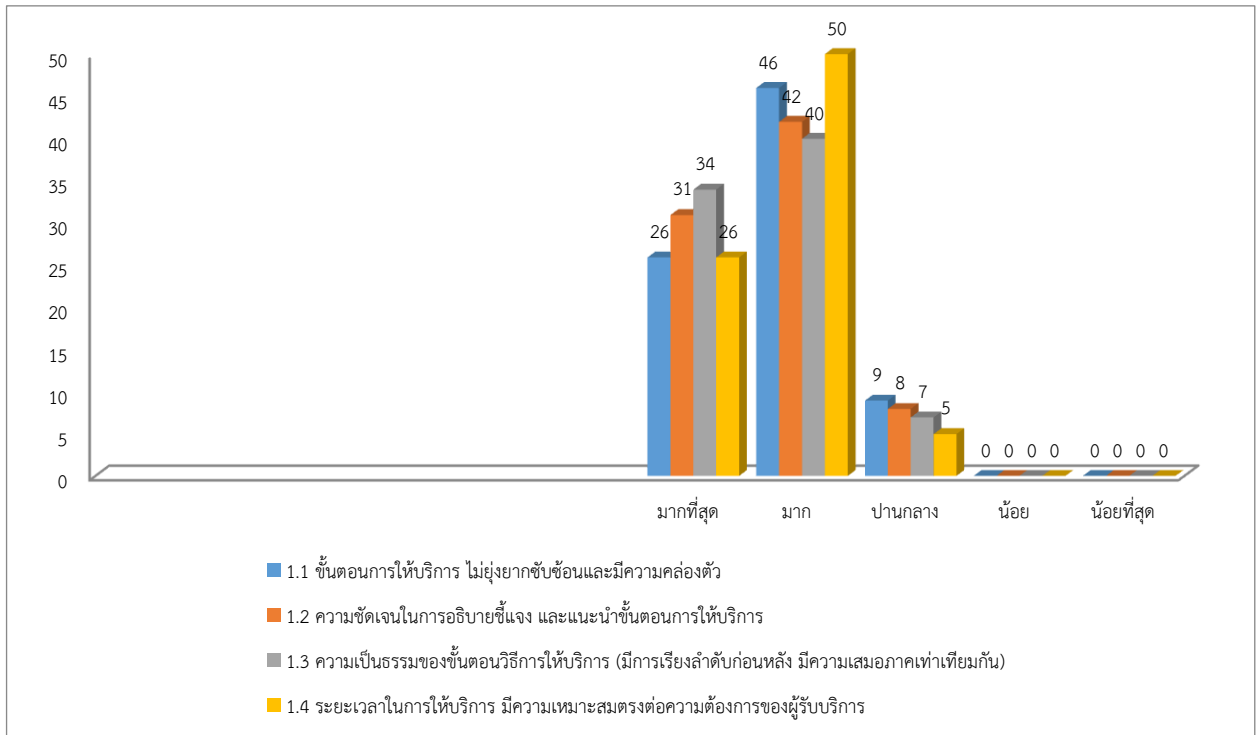


จากผลการสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

➤ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานรายได้หรือภาษี

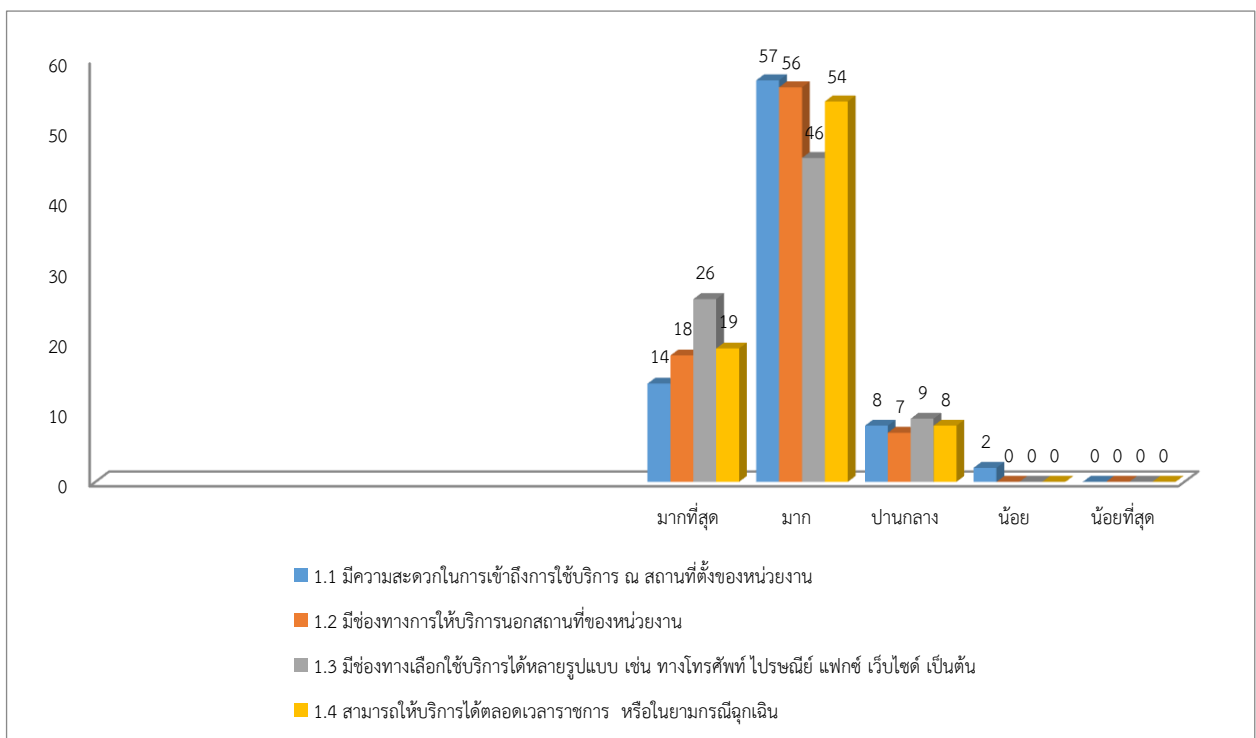
1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	26	46	9	0	0	81
1.2 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	31	42	8	0	0	81
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	34	40	7	0	0	81
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	26	50	5	0	0	81



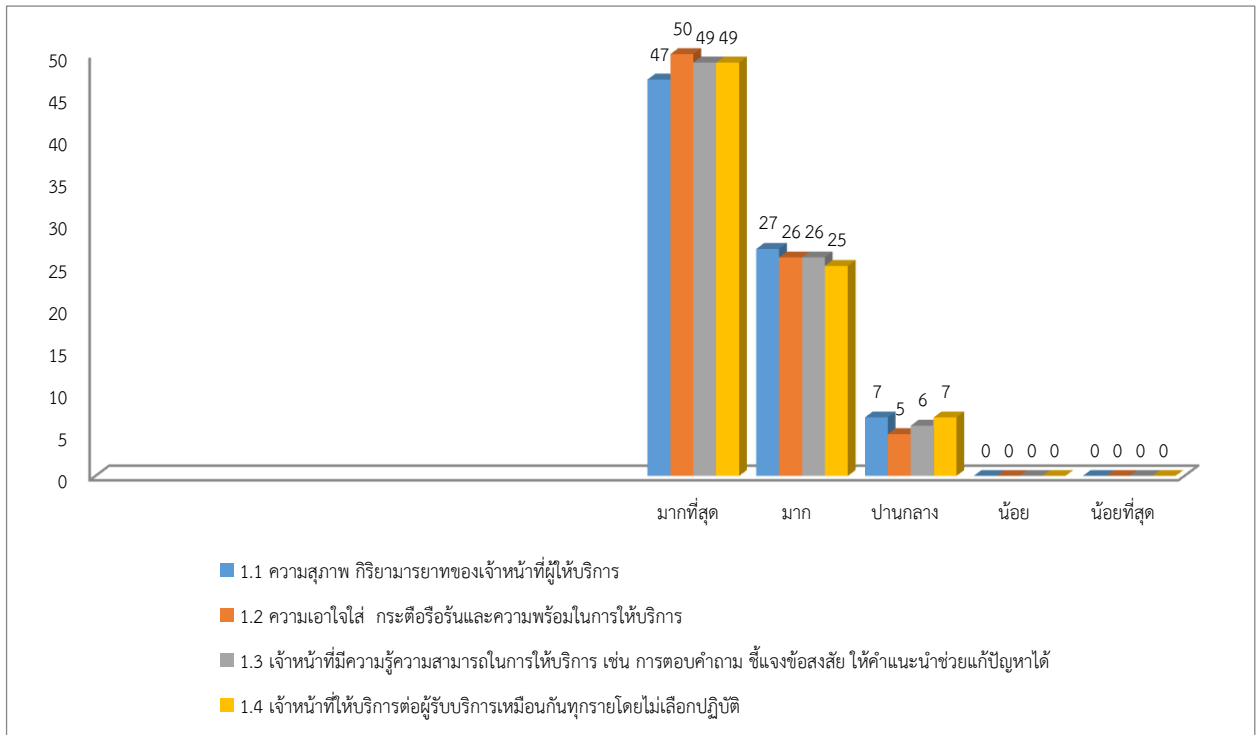
2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	14	57	8	2	0	81
1.2 มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	18	56	7	0	0	81
1.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	26	46	9	0	0	81
1.4 สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	19	54	8	0	0	81



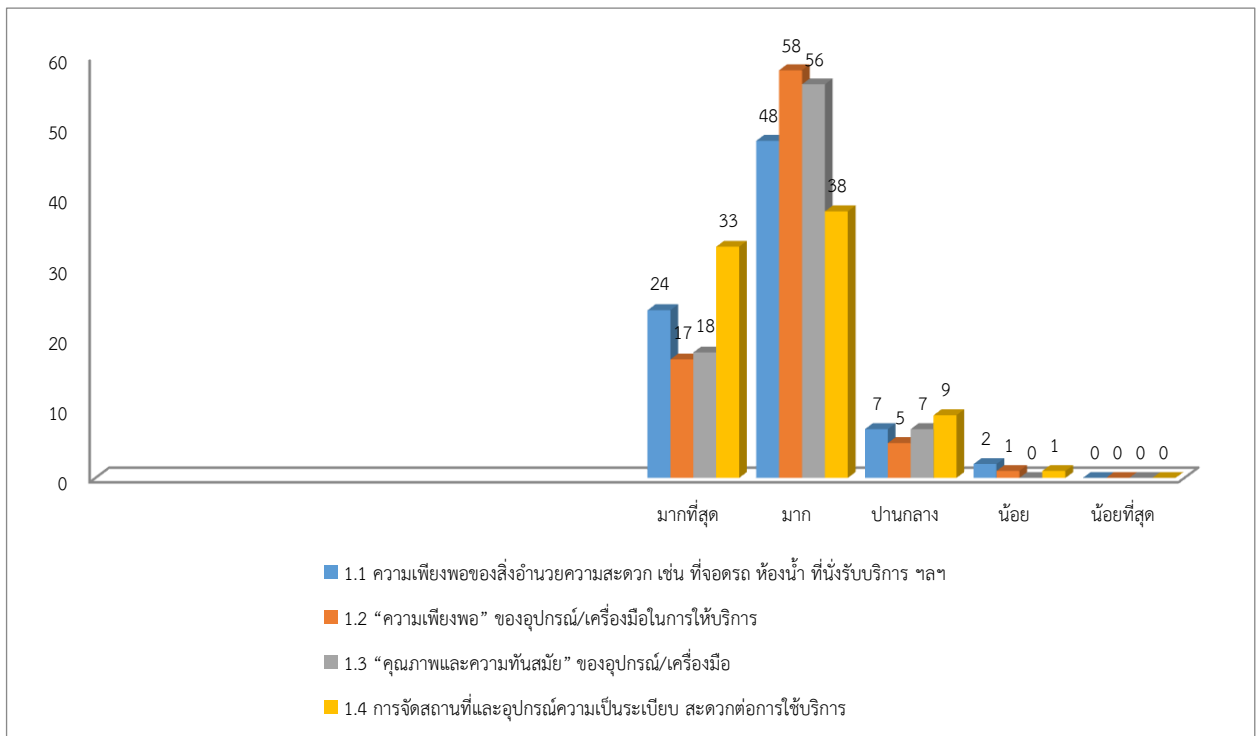
3.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47	27	7	0	0	81
1.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	50	26	5	0	0	81
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	49	26	6	0	0	81
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	49	25	7	0	0	81



4.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	24	48	7	2	0	81
1.2 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	17	58	5	1	0	81
1.3 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	18	56	7	0	0	81
1.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	33	38	9	1	0	81



จากผลการสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานรายได้และภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานรายได้และภาษีอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานรายได้และภาษีอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 56.19 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 สถานภาพสมรส จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 73.65 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.97 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22

2. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มารับบริการจำนวน 1 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 90.16 และส่วนใหญ่มารับบริการเวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 80.63

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเปือ อยู่ในระดับดีมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เท่ากับร้อยละ 80.48 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 7 คะแนน แยกพิจารณาเป็นงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

- 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
- 3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
- 3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
- 3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเปือในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสรุปได้ คือ ด้านจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี และแสดงออกถึงความเต็มใจให้บริการ