



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน
อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๙๐	๙๐.๖๐	๙๒.๕๐	๙๕.๘๐	๙๖.๓๐	๙๔.๒๒
๒.งานให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๐.๒๐	๘๙.๖๐	๙๖.๔๐	๙๕.๘๐	๙๖.๓๐	๙๓.๖๖
๓.งานให้บริการขอรับรองสิ่ง ปลูกสร้าง	๙๗.๒๐	๙๖.๔๕	๙๕.๔๐	๙๕.๘๘	๙๕.๓๕	๙๖.๐๖
๔.งานให้การบริการด้านบริการ อื่นๆ	๙๕.๔๘	๙๖.๐๙	๙๗.๘๘	๙๕.๒๘	๙๖.๘๘	๙๖.๓๒
รวม	๙๔.๗๐	๙๓.๑๙	๙๕.๕๕	๙๕.๖๙	๙๖.๒๑	๙๕.๐๗

สรุปผลการประเมิน

๑.ดำเนินงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า

- ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ ผลการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ ช่องทางการให้บริการ

๒.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ผลการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ ช่องทางการให้บริการ

๓.งานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง

- ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการผลการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ ผลการปฏิบัติงาน

๔. งานให้บริการด้านบริการอื่นๆ

- ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ผลการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการผลการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่เปอร์เซ็นต์น้อยที่สุด จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อาจปฏิบัติดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website Facebook Line กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์
- การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ