



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน

อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

**ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน**  
**ของ องค์การบริหารส่วนตำบลปึกเตียน อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**  
**(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)**

| กิจกรรมและภารกิจ   | ร้อยละความพึงพอใจ                     |                         |                                      |                                  |                     |       |
|--|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------|-------|
|  | กระบวนการ/<br>ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ | ช่องทางการ<br>ให้บริการ | เจ้าหน้าที่/<br>บุคลากร<br>ให้บริการ | สถานที่และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการ<br>ปฏิบัติงาน | รวม   |
| ๑.งานให้บริการ<br>สวัสดิการเบี้ยยังชีพ<br>ผู้สูงอายุ           | ๙๕.๙๐                                 | ๙๐.๖๐                   | ๙๒.๕๐                                | ๙๕.๘๐                            | ๙๖.๓๐               | ๙๔.๒๒ |
| ๒.งานให้บริการด้าน<br>การจัดเก็บภาษีที่ดิน<br>และสิ่งปลูกสร้าง | ๙๐.๒๐                                 | ๘๙.๖๐                   | ๙๖.๔๐                                | ๙๕.๘๐                            | ๙๖.๓๐               | ๙๓.๖๖ |
| ๓.งานให้บริการขอรับ<br>รองสิ่งปลูกสร้าง                        | ๙๗.๒๐                                 | ๙๖.๔๕                   | ๙๕.๔๐                                | ๙๕.๘๘                            | ๙๕.๓๕               | ๙๖.๐๖ |
| ๔.งานให้การบริการ<br>ด้านบริการอื่น ๆ                          | ๙๕.๔๘                                 | ๙๖.๐๙                   | ๙๗.๘๘                                | ๙๕.๒๘                            | ๙๖.๘๘               | ๙๖.๓๒ |
| <b>รวม</b>   | ๙๔.๗๐                                 | ๙๓.๑๙                   | ๙๕.๕๕                                | ๙๕.๖๙                            | ๙๖.๒๑               | ๙๕.๐๗ |

**สรุปผลการประเมิน**

- ๑.ด้านงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า
  - ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ ผลการปฏิบัติงาน
  - ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
  - ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ ช่องทางการให้บริการ
- ๒.ด้านงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
  - ความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
  - ความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ผลการปฏิบัติงาน
  - ความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจอันดับที่สี่ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจอันดับที่ห้า คือ ช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านงานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง

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

๔. ด้านงานให้บริการด้านอื่น ๆ

- 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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

-การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ