**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ หรือหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

|  |
| --- |
| ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย √ หน้าข้อความต่อไปนี้) |
| ๑.๑ เพศ ชาย หญิง๑.๒ อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘-๓๐ ปี ๓๑-๔๕ ปี ๔๖-๖๐ ปี  ๖๑ ปีขึ้นไป๑.๓ สถานภาพ โสด สมรส หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่๑.๔ ระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี๑.๕ อาชีพ รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน-แม่บ้าน รับจ้าง/เกษตรกร พนักงานจ้างบริษัท ธุรกิจส่วนตัว นิสิต/นักศึกษา อื่นๆ๑.๖ ส่วนงานที่มาใช้บริการ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๔. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือจัดทำโดย งานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัด อบต.เกษมทรัพย์ |

**บันทึกข้อความ**


# **ส่วนราชการ** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

**ที่**  นม๘๖๙๐๑/ ๑๘๙  **วันที**  ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

**เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

# เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

 ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน หรือปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพของงาน และยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดจัดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

 สำนักปลัด ได้ดำเนินการแจกแบบประเมินผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๔๐๐ ฉบับ ให้กับผู้รับการประเมิน เพื่อประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม และขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งสรุปในภาพรวมคือ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาติก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ ๒.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และ ๓.งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ และ ๔.งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ของจำนวนผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ยังชี้ให้เห็นว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามปัจจัยที่ได้กำหนดที่ทำให้ทำงานน่าอยู่



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

 (นางสาวขนิษฐา ทิพย์ประเสริฐ)

 หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ,ข้อคิดเห็น........................................ -ทราบ,พิจารณาแล้ว อนุมัติ ไม่อนุมัติ

.................................................................... -ข้อสังการเพิ่มเติม

-เสนอนายก อบต.ต่อไป

 (นายชูชาติ ท่อนสำโรง) (นางสาวน้อย สดสระน้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

**(ปี ๒๕๖๐ ถ่ายเอาในเล่ม ม.ราชภัฎนครราชสีมา)**

**ผลการประเมิน**

**๑.ข้อมูลทั่วไปขอผู้ตอบแบบประเมิน**

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๕๐ ส่วนมากอายุระหว่าง ๔๖-๕๐ ปี ร้อยละ ๔๒.๒๕ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๘.๕๐ ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๕.๗๕ รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๑.๕๐ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๐.๗๕ รายละเอียดดังตาราง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน****(N=๕๐ คน)** | **ร้อยละ****(๑๐๐.๐๐)** |
| **เพศ** | ชาย | ๒๒ | ๔๔.๐๐ |
| หญิง | ๒๘ | ๕๖.๐๐ |
| **อายุ** | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - | - |
| ๑๘.๓๐ ปี | ๕ | ๑๐.๐๐ |
| ๓๑-๔๕ ปี | ๑๖ | ๓๒.๐๐ |
| ๔๖-๖๐ ปี | ๑๒ | ๒๔.๐๐ |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๑๗ | ๓๔.๐๐ |
| **ระดับการศึกษา** | ต่ำกว่าประถมศึกษา | ๒ | ๔.๐๐ |
| ประถมศึกษา | ๑๘ | ๓๖.๐๐ |
| มัธยมศึกษา | ๑๐ | ๒๐.๐๐ |
| อนุปริญญา | ๑๒ | ๒๔.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๘ | ๑๖.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| **อาชีพ** | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๒ | ๔.๐๐ |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | ๑๒ | ๒๔.๐๐ |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๒ | ๔.๐๐ |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | ๔ | ๘.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๘ | ๑๖.๐๐ |
| รับจ้างทั่วไป | ๖ | ๑๒.๐๐ |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียน | ๑๐ | ๒๐.๐๐ |
| เกษตรกร/ประมง | ๖ | ๑๒.๐๐ |
| ว่างงาน | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| **งานที่ประเมิน** | งานจัดเก็บภาษี | ๑๕ | ๓๐.๐๐ |
| งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ๑๕ | ๓๐.๐๐ |
| งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ | ๒๐ | ๔๐ |

**๒.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

๒.๑ โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง ๓

ตาราง ๓ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ (N=๕๐)** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ๔๐ | ๘๐.๐๐ | ๖ | ๑๒.๐๐ | ๔ | ๘.๐๐ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔๒ | ๘๔.๐๐ | ๓ | ๖.๐๐ | ๕ | ๑๐.๐๐ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔๕ | ๙๐.๐๐ | ๔ | ๘.๐๐ | ๑ | ๒.๐๐ |
| **รวม** | **๔๓** | **๘๔.๖๖** | **๔** | **๘.๗๐** | **๓** | **๗.๐๐** |

๒.๒ เมือพิจารณาจำแนกตามงานพบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมาคือ งานศูนย์พัฒนาเด็ก ร้อยละ ๗๕.๐๐ และงานจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๗๐.๐๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง ๔

ตาราง ๔ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ จำแนกตามงาน

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ**  |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.งานจัดเก็บภาษี | ๑๔ | ๗๐.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ๒.งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๓.งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| **รวม** | **๓๘** | **๗๖.๐๐** | **๘** | **๑๖.๐๐** | **๔** | **๘.๐๐** |

**๓.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ จำแนกตามงาน**

**๓.๑ งานจัดเก็บภาษี**

๓.๑๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๗๕.๐๐ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๗๐.๐๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง ๕

ตาราง ๕ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

|  |  |
| --- | --- |
| รายการประเมิน | **ระดับความพึงพอใจ**  |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ๑๔ | ๗๐.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๑๕ | ๗๕.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| **รวม** | **๑๕** | **๗๕.๐๐** | **๔** | **๑๘.๓๓** | **๑** | **๖.๖๖** |

**๓.๒.๒ งานจัดเก็บภาษีจำแนกเป็นรายด้าน**

**๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน**

 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

ตาราง ๖ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว | ๑๔ | ๗๐.๐๐ | ๕ | ๒๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๒.มีความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๕ | ๗๕.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๑๔ | ๗๐.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๑๕ | ๗๕.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| **รวม** | **๑๕** | **๗๕.๐๐** | **๒๓** | **๑๙.๑๖** | **๗** | **๕.๘๓** |

**๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓

ตาราง ๗ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๕ | ๗๕.๐๐ | ๔ | ๒๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๗ | ๘๕.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | ๑๘ | ๙๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | - | - |
| ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๙ | ๙๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ | - | - |
| ๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๘ | ๙๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| **รวม** | **๑๗** | **๘๕.๘๓** | **๒** | **๑๐.๘๓** | **๔** | **๓.๓๓** |

**๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ตาราง ๘ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๘ | ๙๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๒.ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอกรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ | ๑๗ | ๘๕.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๑๗ | ๘๕.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | - | - |
| ๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๑๘ | ๙๐.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | - | - |
| ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๘ | ๙๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๗ | ๘๕.๐๐ | ๒ | ๑๐.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| ๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๑๖ | ๘๐.๐๐ | ๓ | ๑๕.๐๐ | ๑ | ๕.๐๐ |
| **รวม** | **๑๗** | **๘๕.๖๒** | **๒** | **๑๐.๐๐** | **๑** | **๔.๓๗** |

**๓.๒ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

**๓.๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓**

ตาราง ๙ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| รายการประเมิน | **ระดับความพึงพอใจ (N=๕๐)** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑.๖๖ | - | - |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๑๑ | ๙๑.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ | - | - |
| **รวม** | **๑๐** | **๘๓.๓๓** | **๒** | **๓.๘๘** | **๐.๓๓** | **๒.๗๗** |

**๓.๒.๒ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน**

**๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน**

 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๐

ตาราง ๑๐ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๒.มีความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๑๐ | ๘๓.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | - | - |
| ๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๘ | ๖๖.๖๖ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๒ | ๑๖.๖๖ |
| ๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๑๑ | ๙๑.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ | - | - |
| **รวม** | **๑๐** | **๗๙.๑๐** | **๒** |  | **๑** | **๖.๙๔** |

**๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

 **ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓**

**ตาราง ๑๑ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๖.๖๖ | - | - |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๓ | ๒๕.๐๐ | - | - |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๑ | ๙๑.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ | - | - |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๑ | ๙๑.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ | - | - |
| ๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| **รวม** | **๑๐** | **๘๓.๓๓** | **๒** | **๑๒.๔๙** | **๐.๓๓** | **๒.๗๗** |

**๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐**

**ตาราง ๑๒ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๒.ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอกรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๖.๖๖ | - | - |
| ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๒ | ๑๖.๖๖ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๖.๖๖ | - | - |
| ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๐ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ | ๑ | ๘.๓๓ |
| ๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๙ | ๗๕.๐๐ | ๑ | ๘.๓๓ | ๒ | ๑๖.๖๖ |
| **รวม** | **๑๐** | **๘๐.๒๐** | **๑๒** | **๑๒.๔๙** | **๑** | **๗.๒๘** |

**๓.๓ งานจ่ายเบี้ยยังชีพ**

๓.๓.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๗

ตาราง ๑๓ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| งานจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ | **ระดับความพึงพอใจ**  |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๑ | ๕.๕๕ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๑๓ | ๗๒.๒๒ | ๓ | ๑๖.๖๖ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| **รวม** | **๑๕** | **๘๑.๔๗** | **๒** | **๑๑.๑๐** | **๑** | **๗.๔** |

**๓.๓.๒ งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ จำแนกเป็นรายด้าน**

**ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๒**

**ตาราง ๑๔ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

**๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอน**

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๒.มีความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๔ | ๗๗.๗๗ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| ๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๑๓ | ๗๒.๒๒ | ๓ | ๑๖.๖๖ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| ๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๑ | ๕.๕๕ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๑๗ | ๙๔.๔๔ | ๑ | ๕.๕๕ | - | - |
| ๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| **รวม** | **๑๕** | **๘๓.๓๒** | **๑.๘๓** | **๑๐.๑๘** | **๑** | **๖.๔๗** |

**๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

**ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๐**

**ตาราง ๑๕ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๗ | ๙๔.๔๔ | ๑ | ๕.๕๕ | - | - |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๔ | ๗๗.๗๗ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๑ | ๕.๕๕ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๒ | ๑๑.๑๑ | - | - |
| **รวม** | **๑๖** | **๘๖.๑๐** | **๒** | **๙.๒๕** | **๑** | **๔.๖๒** |

**๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๐**

**ตาราง ๑๖ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **พอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พอใจ** |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๑ | ๕.๕๕ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๒.ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอกรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ | ๑๔ | ๗๗.๗๗ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๑ | ๕.๕๕ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| ๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๑๗ | ๙๔.๔๔ | ๑ | ๕.๕๕ | - | - |
| ๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๑๖ | ๘๘.๘๘ | ๒ | ๑๑.๑๑ | - | - |
| ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๗ | ๙๔.๔๔ | ๑ | ๕.๕๕ | - | - |
| ๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๕ | ๘๓.๓๓ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๑ | ๕.๕๕ |
| ๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๑๔ | ๗๗.๗๗ | ๒ | ๑๑.๑๑ | ๒ | ๑๑.๑๑ |
| **รวม** | **๑๖** | **๘๖.๑๐** | **๒** |  | **๑** | **๕.๕๕** |



ที่ นม ๘๖๙๐๑/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

 อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๕๐

#  ตุลาคม ๒๕๕๙

# เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

# เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑-๙

# สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สำเนารายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑ ฉบับ

 ๒.แบบตอบรับประกาศฯ จำนวน ๑ ฉบับ

 ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน หรือปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะดวก ความเป็นระเบียบ โดยกำหนดจัดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ แล้ว

จึงมีความประสงค์จัดส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว มาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ปิดประกาศ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์หมู่บ้าน และประชาสัมพันธ์หอกระจ่ายข่าวหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้ หากได้รับประกาศแล้วกรุณาส่งแบบตอบรับกลับคืนให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ด้วย

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

#

#  ขอแสดงความนับถือ



 (นางสาวน้อย สดสระน้อย)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์



**แบบตอบรับ**

**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

ชื่อหน่วยงาน.......................................................................ที่อยู่เลขที่......................หมู่ที่.................

ซอย ......................................ถนน.........................................ตำบล................................................................

อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๕๐ โทรศัพท์..............................................

ได้รับประกาศ เรื่องการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ จำนวน ๑ ฉบับ พร้อมทั้งติดประกาศประชาสัมพันธ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

 (ลงชื่อ)...............................................ผู้รับประกาศ

 (…………………………………………….)

 ตำแหน่ง.......................................

 วันที่...........เดือน...........................พ.ศ................

**ภาพจุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

****



**ภาพจุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**





**จุดประเมินความพึงพอใจ**