**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2563**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

**.........................................**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.3 (177 คน) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 (223 คน)

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

1.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย คิดเป็นร้อยละ 92.50

2.งานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.70

3.งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.00

4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสตรีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 93.80

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

**3.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**  1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 94.2 | 5.8 | - | - | - |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 86.7 | 13.3 | - | - | - |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 93.3 | 6.7 | - | - | - |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 90.8 | 9.2 | - | - | - |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 90.0 | 10.0 | - | - | - |
| **2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 9.3 | 6.7 | - | - | - |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 94.2 | 5.8 | - | - | - |
| 2.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 90.8 | 8.4 | - | - | - |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 87.5 | 12.5 | - | - | - |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 86.7 | 12.5 | - | - | - |
| **3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 90.8 | 9.2 | - | - | - |

-2-

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 92.5 | 7.5 | **-** | **-** | **-** |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 93.4 | 5.8 | **-** | **-** | **-** |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 94.2 | 5.8 | **-** | **-** | **-** |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 96.7 | 3.3 | **-** | **-** | **-** |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 97.5 | 2.5 | **-** | **-** | **-** |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 93.4 | 5.8 | **-** | **-** | **-** |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 96.7 | 3.3 | **-** | **-** | **-** |
| **4.ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 96.7 | 3.3 | - | - | - |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 90.8 | 9.2 | - | - | - |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 94.2 | 5.8 | - | - | - |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 86.7 | 12.5 | - | - | - |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| **สรุปผลความพึงพอใจ** | **92.5** | **7.5** | **-** | **-** | **-** |

**3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**  1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 98.3 | 1.7 | - | - | - |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 94.2 | 5.8 | - | - | - |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 93.3 | 6.7 | - | - | - |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 96.7 | 3.3 | - | - | - |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 93.3 | 6.7 | - | - | - |

-3-

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 99.2 | 0.8 | **-** | **-** | **-** |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 100.0 | - | **-** | **-** | **-** |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 98.3 | 1.7 | **-** | **-** | **-** |
| 2.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 98.3 | 1.7 | **-** | **-** | **-** |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 97.5 | 2.5 | **-** | **-** | **-** |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 97.5 | 2.5 | **-** | **-** | **-** |
| **3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 96.7 | 3.3 | **-** | **-** | **-** |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 97.5 | 2.5 | **-** | **-** | **-** |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 9.3. | 6.7 | **-** | **-** | **-** |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 99.2 | 0.8 | **-** | **-** | **-** |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 97.5 | 2.5 | **-** | **-** | **-** |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 94.2 | 5.8 | **-** | **-** | **-** |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 98.3 | 1.7 | **-** | **-** | **-** |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 94.2 | 5.8 | **-** | **-** | **-** |
| **4.ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 96.7 | 3.3 | - | - | - |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 98.3 | 1.7 | - | - | - |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 96.7 | 3.3 | - | - | - |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 100.0 | - | - | - | - |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 97.5 | 2.5 | - | - | - |
| **สรุปผลความพึงพอใจ** | **96.70** | **3.3** | **-** | **-** | **-** |

-4-

**3.3 งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**  1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 88.8 | 11.2 | - | - | - |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 93.8 | 6.2 | - | - | - |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 91.2 | 8.8 | - | - | - |
| **2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.5 | 2.5 | - | - | - |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 98.8 | 1.2 | - | - | - |
| 2.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 96.2 | 3.8 | - | - | - |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 93.8 | 6.2 | - | - | - |
| **3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 93.8 | 6.2 | - | - | - |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 87.5 | 12.5 | - | - | - |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 85.0 | 15.0 | - | - | - |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 90.0 | 10.0 | - | - | - |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 87.5 | 12.5 | **-** | **-** | - |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 88.8 | 1.2 | **-** | **-** | - |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 90.0 | 10.0 | **-** | **-** | - |

-5-

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **4.ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 96.2 | 3.8 | - | - | - |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 87.5 | 12.5 | - | - | - |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 87.5 | 12.5 | - | - | - |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 92.5 | 7.5 | - | - | - |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 88.8 | 10.0 | - | - | - |
| **สรุปผลความพึงพอใจ** | **95.00** | **5.0** | **-** | **-** | **-** |

**3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสตรี การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**  1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 97.5 | 2.5 | - | - | - |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 96.3 | 2.5 | - | - | - |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 91.3 | 8.7 | - | - | - |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 98.7 | 1.3 | - | - | - |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 91.3 | 8.7 | - | - | - |
| **2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.5 | 2.5 | - | - | - |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 96.3 | 2.5 | - | - | - |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 91.3 | 8.7 | - | - | - |
| 2.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 98.7 | 1.3 | - | - | - |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 91.3 | 8.7 | - | - | - |

-6-

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจ** | **ค่อนข้างพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่ค่อยพอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 92.5 | 7.5 | - | **-** | **-** |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 93.8 | 5.0 | 1.2 | **-** | **-** |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 95.0 | 5.0 | - | **-** | **-** |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 88.8 | 11.2 | - | **-** | **-** |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 92.5 | 7.5 | - | **-** | **-** |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 91.3 | 7.5 | - | **-** | **-** |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 95.0 | 5.0 | - | **-** | **-** |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 93.8 | 6.2 | - | **-** | **-** |
| **4.ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 87.5 | 12.5 | - | - | - |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 95.0 | 5.0 | - | - | - |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 88.8 | 11.2 | - | - | - |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 93.8 | 6.2 | - | - | - |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 90.0 | 10.0 | - | - | - |
| **สรุปผลความพึงพอใจ** | **93.8** | **6.2** | **-** | **-** | **-** |