

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์
อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕ (๑๔๐ คน) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕ (๒๖๐ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ |
| ๒.งานด้านรายได้และภาษี | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ |
| ๓.งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ |
| ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสตรีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์ | คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ |

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	รวม
๑.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๒.๐๐	๙๔.๐๐	๙๕.๐๐	๙๓.๐๐	๙๓.๕๐
๒.งานด้านรายได้และภาษี	๙๔.๐๐	๙๕.๐๐	๙๕.๐๐	๙๖.๐๐	๙๕.๐๐
๓.งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๔.๐๐	๙๒.๐๐	๙๕.๐๐	๙๖.๐๐	๙๔.๒๕
๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสตรีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์	๙๖.๐๐	๙๗.๐๐	๙๕.๐๐	๙๘.๐๐	๙๖.๕๐
รวม	๙๔.๐๐	๙๔.๕๐	๙๕.๐๐	๙๕.๗๕	

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

๓.๑ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๔	๖	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๗	๓	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๔	๖	-	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๑	๙	-	-	-

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๘	๒	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๗	๓	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๓	๗	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๒	๘	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔	๖	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๕	๕	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๘	๒	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕	๕	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๖	๔	-	-	-
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๓	๗	-	-	-
๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๘	๒	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๑	๙	-	-	-
๔.ด้านช่องทางการให้บริการ					
๔.๑ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	๙๕	๕	-	-	-
๔.๒ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-
๔.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๔.๔ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	๙๗	๓	-	-	-
๔.๕ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	๙๘	๒	-	-	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๙๔.๕๐	๕.๕๐	-	-	-

๓.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๕	๕	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕	๕	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๓	๗	-	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๔	๖	-	-	-
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๘	๒	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๒	๘	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓	๗	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๕	๕	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๕	๕	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๓	๗	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๒	๘	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๖	๔	-	-	-
๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗	๓	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๕	๕	-	-	-

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๔.ด้านช่องทางการให้บริการ					
๔.๑ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	๙๕	๕	-	-	-
๔.๒ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๔.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๔.๔ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	๙๕	๑๐	-	-	-
๔.๕ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	๙๕	๕	-	-	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๙๕.๐๐	๕.๐๐	-	-	-

๓.๓ งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๔	๖	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๖	๔	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕	๕	-	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๔	๖	-	-	-
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๕	๕	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๐	๑๐	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓	๗	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๕	๕	-	-	-

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖	๔	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๕	๕	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๒	๘	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๐	๔	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๒	๘	-	-	-
๔.ด้านช่องทางการให้บริการ					
๔.๑ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	๙๓	๗	-	-	-
๔.๑ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	๙๐	๕	-	-	-
๔.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๔.๔ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๔.๕ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	๙๐	๖	-	-	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๙๔.๒๕	๕.๗๕	-	-	-

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสตรี การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๒	๘	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕	๕	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๐	๑๐	-	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๕	๕	-	-	-

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓	๗	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑	๙	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๒	๘	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕	๕	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๐	๑๐	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๔	๖	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๒	๘	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕	๕	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๑	๙	-	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๔	๖	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๐	๑๐	-	-	-
๔.ด้านช่องทางการให้บริการ					
๔.๑ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	๙๑	๙	-	-	-
๔.๒ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๔.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๔.๔ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	๙๑	๙	-	-	-
๔.๕ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	๙๑	๙	-	-	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๙๖.๕๐	๓.๕๐	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสตรีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ และสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น
() 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ค้าขาย.....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. ธุรกิจส่วนตัว
() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท
() 3. 4,001 - 6,000 บาท () 4. 6,001 - 8,000 บาท
() 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านรายได้หรือภาษี () 2. งานด้านโยธา
() 3. งานด้านบริการกฎหมาย () 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
() 5. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ () 6. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
() 7. งานด้านสาธารณสุข () 8. งานส่งเสริมการเกษตร
() 9. งานด้านการศึกษา () 10. งานอื่นๆ.....
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ตุลาคม 2560 () 2. พฤศจิกายน 2560 () 3. ธันวาคม 2560
() 4. มกราคม 2561 () 5. กุมภาพันธ์ 2561 () 6. มีนาคม 2561
() 7. เมษายน 2561 () 8. พฤษภาคม 2561 () 9. มิถุนายน 2561
() 10. กรกฎาคม 2561 () 11. สิงหาคม 2561 () 12. กันยายน 2561
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
() 4. สื่อสิ่งพิมพ์ () 5. เว็บไซต์ () 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
() 7. ติดประกาศต่างๆ () 8. เสียงตามสาย () 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

คะแนน ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว					
2. ให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม					
3. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน					
4. แบบฟอร์ม/คำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง					
4. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
3. ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน					
5. แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการ ชัดเจน เห็นได้ง่าย					
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
4. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
6. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ









