



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๙๕๘๐๑/- วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศ
ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความ
พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ที่แนบมา
บันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- 15๒/๒๐๒๐๖๓

(ลงชื่อ)

(นายจักรกฤษ เลิโสสง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางนลินภัทร์ ชนาธรศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

☒
☐

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนชาวตำบลเสมาใหญ่ที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีจำนวน ๖ ข้อ
ด้านที่ ๒	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	มีจำนวน ๖ ข้อ
ด้านที่ ๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีจำนวน ๗ ข้อ
ด้านที่ ๔	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	มีจำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๕	หมายถึง	พึงพอใจอย่างมาก
ระดับ ๔	หมายถึง	พึงพอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ
ระดับ ๒	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
ระดับ ๑	หมายถึง	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

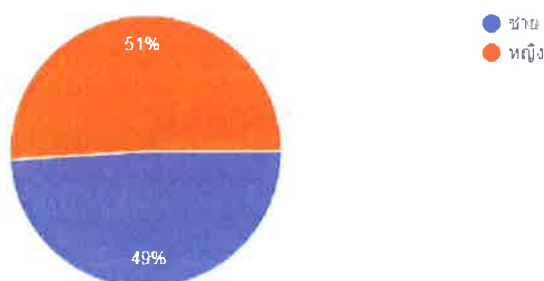
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๙	๕๙.๐๐
หญิง	๕๑	๕๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

เพศ

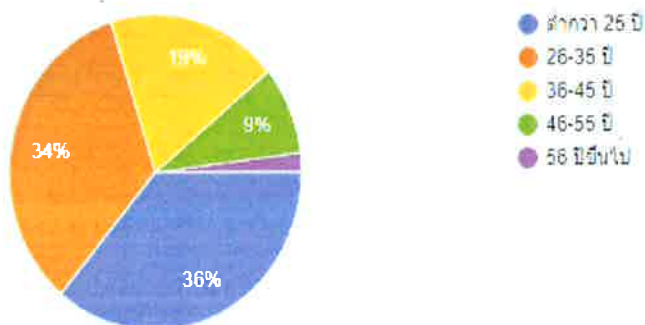
คำตอบ 100 ข้อ



อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	36	36.๐๐
26-35 ปี	34	34.๐๐
36-45 ปี	19	๑๙.๐๐
46-55 ปี	๙	๙.๐๐
56 ปีขึ้นไป	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อายุ

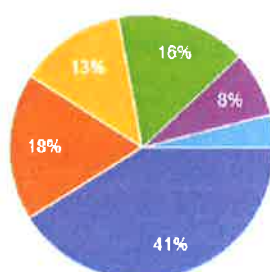
คำตอบ 100 ข้อ



ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๑	๔๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๑๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๖	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

การศึกษา

คำตอบ 100 ข้อ

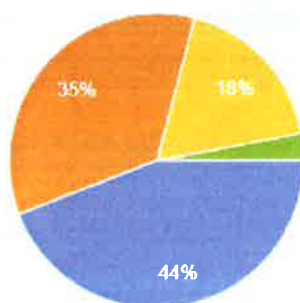


- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ		
เกษตรกร	๔๔	๔๔.๐๐
ค้าขาย	๓๕	๓๕.๐๐
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๘	๑๘.๐๐
อื่นๆ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อาชีพ

คำตอบ 100 ข้อ



- เกษตรกร
- ค้าขาย
- ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- อื่นๆ

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คือ ค้าขายรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจใดๆเลย	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๕	๗๕.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓	๖๓.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๓	๖๓.๐๐	๓๖	๓๖.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๕	๕๕.๐๐	๔๑	๔๑.๐๐	๕	๕.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๒	๕๒.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๒	๕๒.๐๐	๔๕	๔๕.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๖๐.๐๐		๓๘.๐๐		๒.๐๐				

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจเลย	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ										
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๑	๕๑.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๘	๓๘.๐๐	๖๐	๖๐.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๔๒.๐๐	๕๖	๕๖.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๓	๔๓.๐๐	๕๗	๕๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘	๓๘.๐๐	๖๒	๖๒.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๔	๕๔.๐๐	๔๖	๔๖.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๔๔.๓๔		๕๔.๘๓		๐.๘๓		๐		๐

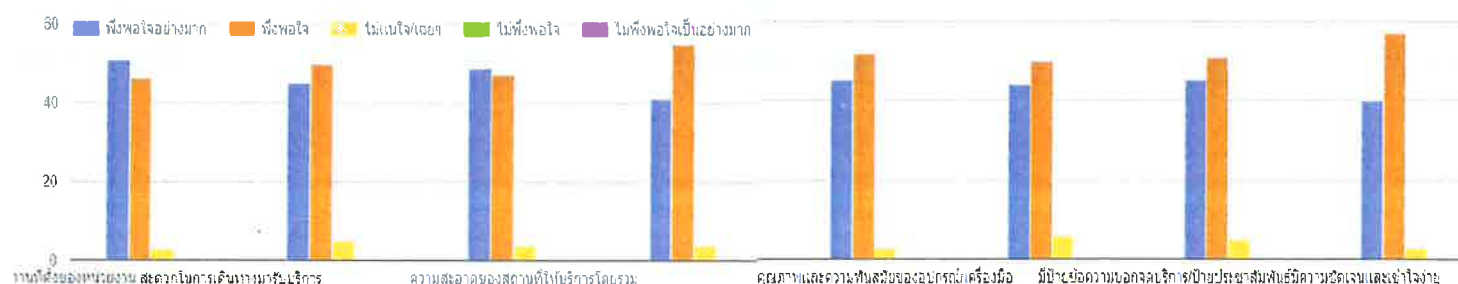
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



/๓.ด้านสิ่ง...

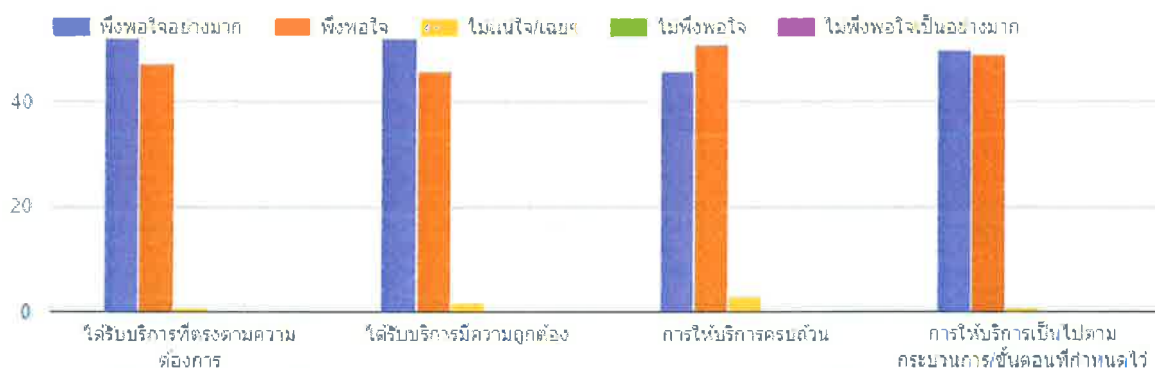
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจใดๆ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๑	๕๑.๐๐	๔๖	๔๖.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๕	๔๕.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐	๕	๕.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๙	๔๙.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐	๔	๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔๑	๔๑.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐	๔	๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๕	๔๕.๐๐	๕๒	๕๒.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๔	๔๔.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐	๖	๖.๐๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๕	๔๕.๐๐	๕๑	๕๑.๐๐	๔	๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๐	๔๐.๐๐	๕๗	๕๗.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๔๕.๐๐		๕๑.๐๐		๔.๐๐		๐		๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ										
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๒	๕๒.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการมีความถูกต้อง	๕๒	๕๒.๐๐	๔๖	๔๖.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ การให้บริการครบถ้วน	๔๖	๔๖.๐๐	๕๑	๕๑.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๕๐	๕๐.๐๐	๔๙	๔๙.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๕๐.๐๐		๔๘.๒๕		๑.๗๕	๐	๐	๐	๐

ด้านคุณภาพของการให้บริการ



จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในภาพรวม มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๖๐.๐๐	-พึงพอใจ	ร้อยละ ๓๘.๐๐
-ไม่แน่ใจ/เฉย ๆ	ร้อยละ ๒.๐๐	-ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๐.๐๐		

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

-พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๔๔.๓๔	-พึงพอใจ ร้อยละ ๕๔.๘๓
-ไม่แน่ใจ/เลย ๆ ร้อยละ ๐.๘๓	-ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๐.๐๐	

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๔๕.๐๐	-พึงพอใจ ร้อยละ ๕๑.๐๐
-ไม่แน่ใจ/เลย ๆ ร้อยละ ๔.๐๐	-ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๐.๐๐	

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐	-พึงพอใจ ร้อยละ ๔๘.๒๕
-ไม่แน่ใจ/เลย ๆ ร้อยละ ๑.๓๕	-ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก ร้อยละ ๐.๐๐	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ระดับ ๕ ร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับพึงพอใจ ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๘.๒๕ ระดับพึงพอใจไม่แน่ใจ/เลย ๆ ระดับ ๓ ร้อยละ ๑.๓๕ ระดับไม่พึงพอใจ ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับ ๕ อยู่ที่ ร้อยละ ๕๐.๐๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
๔. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัย)

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ส่งผลให้ทุก

องค์กร/หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตาม บทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้บริการให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อและจัดสถานที่ทำงานให้น้อย และเพิ่มจุดนั่งรอรับบริการให้มากขึ้น

๒. ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการ

การบริการประชาชน เช่น ระบบออนไลน์มาใช้ในการชำระภาษีและสร้างระบบ e-service เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของประชาชน พัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น ปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ที่ นม ๙๕๘๐๑ /

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นตัวช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน โดยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มาตรา ๘ (๔) มาตรา ๙(๓) มาตรา ๔๕ และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance Assessment :LPA) และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจัดแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักงานปลัด อบต. จึงขออนุมัติดำเนินการจัดทำโครงการ/กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายจักรกฤษ เลไธสง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางนลินีภัทร์ ขนาธศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

☒

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

โครงการ/กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานของ อบต.เสมาใหญ่ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่า จะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและ ให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่าง ทัวถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ในแต่ละปีเพื่อเป็นตัวช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารบริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มาตรา ๘ (๔) มาตรา ๙(๓) มาตรา ๔๕ และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance Assessment :LPA) อีกประการหนึ่ง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คุณภาพการให้บริการ พิจารณาผลสำเร็จจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยดำเนินการสำรวจ จำนวน ๔ ประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงต้องการที่ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๒.วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยกรอบงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

๓.เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มประชาชนตัวอย่างที่มารับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน โดย

๔. วิธีการดำเนินการ

๑. กำหนดแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
๒. กำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ารับบริการ
๓. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
๔. ประมวลผลข้อมูลทางสถิติ
๕. วิเคราะห์ สรุปผล และรายงานผลการวิจัยเสนอผู้บริหาร

๕. สมมติฐานของงานวิจัย

ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ต่างกัน

๖. ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลเสมาใหญ่ และประชาชนที่มาใช้บริการ อบต.เสมาใหญ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน
๒. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
 - ๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ระยะเวลาในการดำเนินการงานสำรวจ ระหว่างเดือน กันยายน ๒๕๖๔

๗. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๘. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สิ่งของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ๔ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก่อนการกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบโดยมีสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การจัดลำดับ ก่อน - หลัง / ช่วงเวลาที่เหมาะสมและการบริการที่ตรงต่อเวลา ฯลฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้บริการ แบ่งออกเป็น ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี วางตัวเหมาะสม มีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ความถูกต้องและรวดเร็ว และการให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล จัดออกเป็น มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์พร้อมในการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวกและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ฯลฯ

งานที่ให้บริการ หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านรายได้และภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการศึกษา

๙. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบวรการทั้ง ๕ งานบริการ

๒. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการให้บริการต่อไป

๓. ทำให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการในปีต่อไป

(ลงชื่อ)



ผู้เขียนโครงการ

(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

(ลงชื่อ)



ผู้เสนอโครงการ

(นายจักรกฤษ เลโธสง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางนลินศรี ชนาธรศรีสมบัติ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายอุเทน ศรีนอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

31

วัตถุประสงค์ เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของ อบต.เสมาใหญ่ ให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น ข้อมูลของท่านซึ่งเป็นผู้รับบริการ จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป โดยการตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๕ ปี ☐ ๒๖ - ๓๕ ปี ☐ ๓๖ - ๔๕ ปี ☐ ๔๖ - ๕๕ ปี ☐ ๕๖ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่ ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ ว่างาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก (๕)	พึงพอใจ	ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ (๓)	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มี รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ (๓)	ไม่พึง พอใจ (๒)	ไม่พึง พอใจ อย่าง มาก (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการมีความถูกต้อง					
๓. การให้บริการครบถ้วน					
๔. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่านต้องการให้ อบต.เสมาใหญ่ ปรับปรุงด้านใด

๒. อื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ