

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๙๕๘๐๑/- วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่แนบมา บันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวฉ่องศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นไปงดห้องมก

ความเห็นปลัด อบต.

ทว

(ลงชื่อ)

(นายจักรกฤษ เลิโสสง)

(ลงชื่อ)

(นางนลินภัทร์ ชนาธรศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
หัวหน้าสำนักปลัด

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนชาวตำบลเสมาใหญ่ที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๒ 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 |

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ ระยะเวลาเก็บข้อมูล ๓๐ วัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คณะทำงานได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ดังต่อไปนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

๒. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ โดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) โดยให้คะแนนเป็น ๕,๔,๓,๒,๑ ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ มีความคิดเห็นในระดับ พอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ มีความคิดเห็นในระดับ พอใจมาก

ระดับ ๓ มีความคิดเห็นในระดับ พอใจ

ระดับ ๒ มีความคิดเห็นในระดับ เฉยๆ

ระดับ ๑ มีความคิดเห็นในระดับ ไม่พอใจ

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอันตรภาคชั้น^{๑๐} ดังนี้

อันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$ แทนค่า = $\frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$

เมื่อได้อันตรภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

๑. ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ไม่พอใจ

- ๒. ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง เฉย ๆ
- ๓. ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง พอใจ
- ๔. ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง พอใจมาก
- ๕. ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมากที่สุด

โดยจำแนกคะแนน ๕ = พอใจมากที่สุด , ๔ = พอใจมาก , ๓ = พอใจ , ๒ = เฉย ๆ , ๑ = ไม่พอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

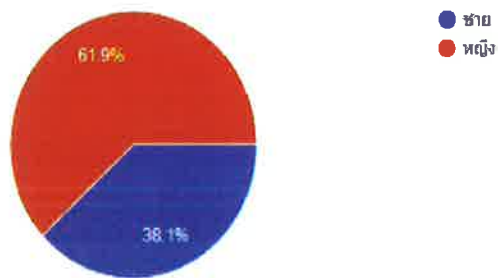
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูล | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------|-----------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | ๔๐ | ๓๘.๑๐ |
| หญิง | ๖๕ | ๖๑.๙๐ |
| รวม | ๑๐๕ | ๑๐๐.๐๐ |

1. เพศ

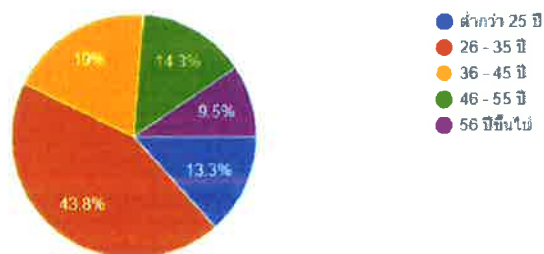
คำตอบ 105 ข้อ



| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------|-----------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๕ ปี | ๑๔ | ๑๓.๓๓ |
| ๒๖-๓๕ ปี | ๔๖ | ๔๓.๘๐ |
| ๓๖-๔๕ ปี | ๒๐ | ๑๙.๐๕ |
| ๔๖-๕๕ ปี | ๑๕ | ๑๔.๓๐ |
| ๕๖ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๙.๕๒ |
| รวม | ๑๐๕ | ๑๐๐.๐๐ |

2. อายุ

คำตอบ 105 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 | ๑๐๕ | ๑๐๐.๐๐ |

3. การศึกษา

คำตอบ 105 ข้อ

คัดลอก

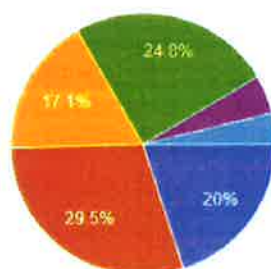


- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

| อาชีพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|---------------|
| เกษตรกร | ๒๑ | ๒๐.๐๐ |
| ค้าขาย | ๓๑ | ๒๙.๕๐ |
| รับจ้าง | ๑๘ | ๑๗.๑๐ |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๒๖ | ๒๔.๘๐ |
| ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ๕ | ๔.๘๐ |
| อื่นๆ | ๔ | ๓.๘๐ |
| รวม | ๑๐๕ | ๑๐๐.๐๐ |

4. อาชีพ

คำตอบ 105 ข้อ



- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- อื่นๆ

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๕ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๐

ตอนที่ ๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

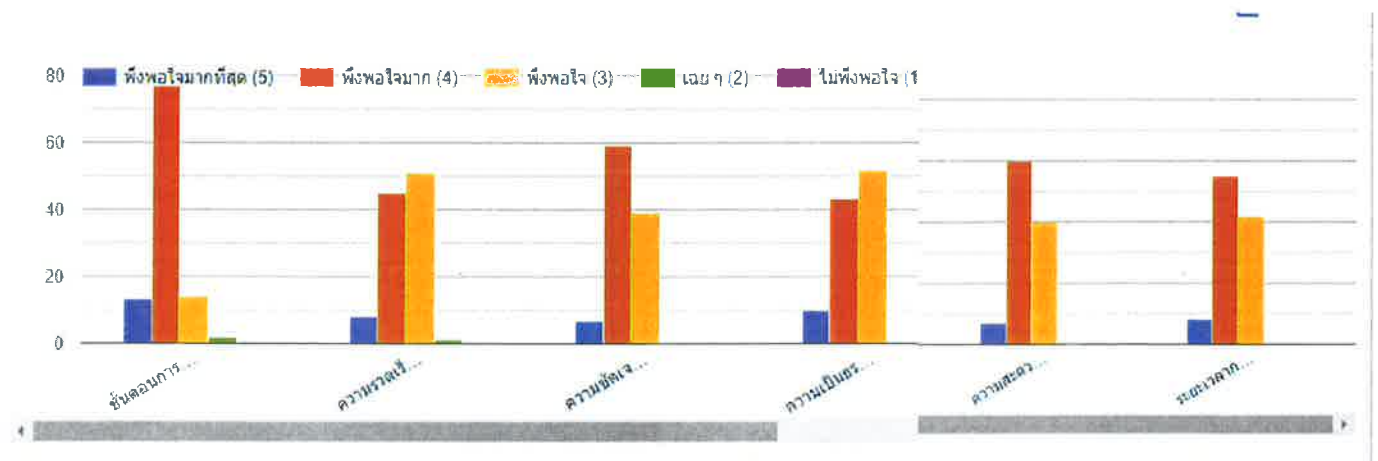
| ความพึงพอใจต่อด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|-------------|------|----------------|------|-----------|------|----------------------|-------|
| | พอใจมากที่สุด (๕) | | พอใจมาก (๔) | | พอใจ (๓) | | เฉยๆ (๒) | | ไม่พอใจ (๑) | | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | % |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | ๑๓ | ๑๒.๓๘ | ๗๖ | ๗๒.๓๘ | ๑๔ | ๑๓.๓๓ | ๒ | ๑.๙๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๙๕ | ๐.๕๘ | พอใจมาก | ๗๙.๐๕ |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๘ | ๗.๖๒ | ๔๕ | ๔๒.๘๖ | ๕๑ | ๔๘.๕๗ | ๑ | ๐.๙๕ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๕๗ | ๐.๖๕ | พอใจมาก | ๗๑.๔๓ |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๗ | ๖.๖๗ | ๕๙ | ๕๖.๑๙ | ๓๙ | ๓๗.๑๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๗๐ | ๐.๕๙ | พอใจมาก | ๗๓.๙๐ |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๑๐ | ๙.๕๒ | ๔๓ | ๔๐.๙๕ | ๕๒ | ๔๙.๕๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๖๐ | ๐.๖๖ | พอใจมาก | ๗๒.๐๐ |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน | ๗ | ๖.๖๗ | ๖๐ | ๕๗.๑๔ | ๓๘ | ๓๖.๑๙ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๗๐ | ๐.๕๘ | พอใจมาก | ๗๔.๑๐ |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ | ๘ | ๗.๖๒ | ๕๕ | ๕๒.๓๘ | ๔๒ | ๔๐.๐๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๓.๖๘ | ๐.๖๑ | พอใจมาก | ๗๓.๕๒ |
| ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | | ๓.๗๐ | ๐.๖๑ | พอใจมาก | ๗๔.๐๐ |

n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

(\bar{x} = ๓.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



| ความพึงพอใจต่อด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|-------------|------|----------------|---|-----------|------|--------------------------|-------|
| | พอใจมากที่สุด (๕) | | พอใจมาก (๔) | | พอใจ (๓) | | เฉยๆ (๒) | | ไม่พอใจ (๑) | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ พึงพอใจ | % |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | |
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | ๑๐ | ๙.๕๒ | ๘๑ | ๗๗.๑๔ | ๑๔ | ๑๓.๓๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๙๖ | ๐.๔๘ | พอใจมาก | ๗๙.๒๔ |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๒ | ๑๑.๔๓ | ๕๕ | ๕๒.๓๘ | ๓๘ | ๓๖.๑๙ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๗๕ | ๐.๖๔ | พอใจมาก | ๗๕.๐๕ |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ | ๑๑ | ๑๐.๔๘ | ๗๐ | ๖๖.๖๗ | ๒๔ | ๒๒.๘๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๘๘ | ๐.๕๖ | พอใจมาก | ๗๗.๕๒ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้ | ๑๓ | ๑๒.๓๘ | ๔๙ | ๔๖.๖๗ | ๔๒ | ๔๐.๐๐ | ๑ | ๐.๙๕ | ๐ | ๐ | ๓.๗๐ | ๐.๖๙ | พอใจมาก | ๗๔.๑๐ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๒ | ๑๑.๔๓ | ๗๐ | ๖๖.๖๗ | ๒๒ | ๒๐.๙๕ | ๑ | ๐.๙๕ | ๐ | ๐ | ๓.๘๙ | ๐.๕๙ | พอใจมาก | ๗๗.๗๑ |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในการมิชอบ ฯ ลฯ | ๑๙ | ๑๘.๑๐ | ๕๐ | ๔๗.๖๒ | ๓๕ | ๓๓.๓๓ | ๑ | ๐.๙๕ | ๐ | ๐ | ๓.๘๓ | ๐.๗๒ | พอใจมาก | ๗๖.๕๗ |
| ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | | | | | | ๓.๘๓ | ๐.๖๑ | พอใจมาก | ๗๖.๗๐ |

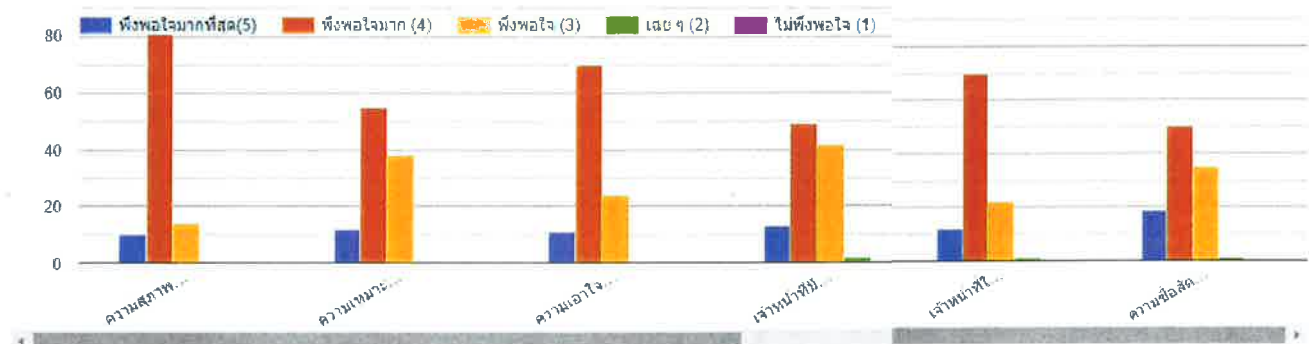
n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (\bar{x} = ๓.๗๐)

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

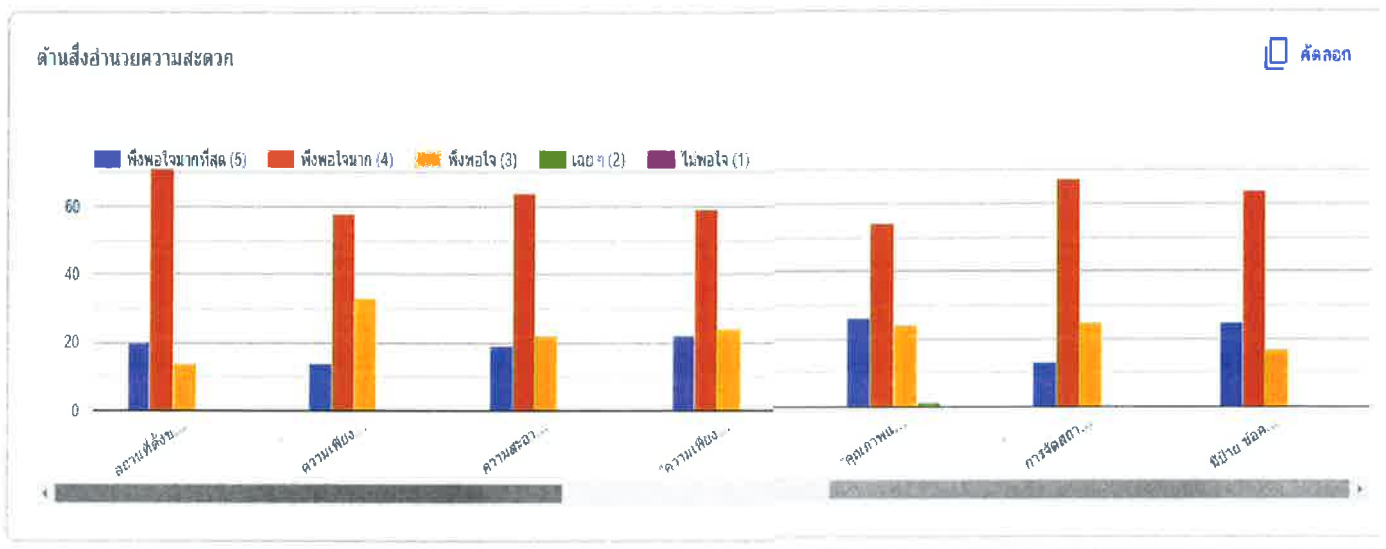
คัดลอก



| ความพึงพอใจต่อด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกของ หน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | ระดับความ พึงพอใจ | % |
|---|----------------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|-------------|------|----------------|---|-------------|-------------|----------------------|--------------|
| | พอใจมากที่สุด (๕) | | พอใจมาก (๔) | | พอใจ (๓) | | เฉยๆ (๒) | | ไม่พอใจ (๑) | | \bar{x} | S.D. | | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๒๐ | ๑๙.๐๕ | ๗๑ | ๖๗.๖๒ | ๑๔ | ๑๓.๓๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๐๖ | ๐.๕๗ | พอใจมาก | ๘๑.๑๔ |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๑๔ | ๑๓.๓๓ | ๕๘ | ๕๕.๒๔ | ๓๓ | ๓๑.๔๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๘๒ | ๐.๖๔ | พอใจมาก | ๗๖.๓๘ |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๙ | ๑๘.๑๐ | ๖๔ | ๖๐.๙๕ | ๒๒ | ๒๐.๙๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๙๗ | ๐.๖๒ | พอใจมาก | ๗๙.๔๓ |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๒๒ | ๒๐.๙๕ | ๕๙ | ๕๖.๑๙ | ๒๔ | ๒๒.๘๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๙๘ | ๐.๖๖ | พอใจมาก | ๗๙.๖๒ |
| ๕. “คุณภาพความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๒๖ | ๒๔.๗๖ | ๕๔ | ๕๑.๔๓ | ๒๔ | ๒๒.๘๖ | ๑ | ๐.๙๕ | ๐ | ๐ | ๔.๐๐ | ๐.๗๒ | พอใจมาก | ๘๐.๐๐ |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๓ | ๑๒.๓๘ | ๖๗ | ๖๒.๘๑ | ๒๕ | ๒๓.๘๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓.๘๙ | ๐.๕๙ | พอใจมาก | ๗๗.๗๑ |
| ๗. ป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๒๕ | ๒๓.๘๑ | ๖๔ | ๖๐.๙๕ | ๒๖ | ๒๕.๒๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๐๙ | ๐.๖๒ | พอใจมาก | ๘๑.๗๑ |
| ภาพรวมความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | | ๓.๙๗ | ๐.๕๕ | พอใจมาก | ๗๙.๔๓ |

n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (\bar{x} = ๓.๙๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๓

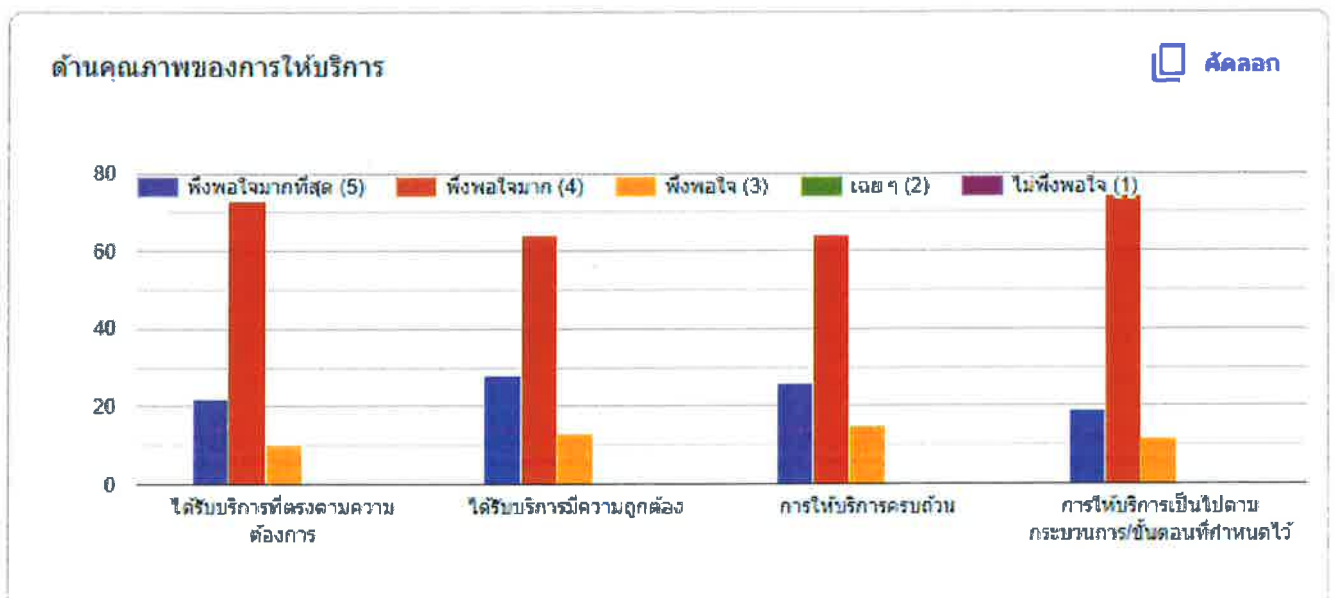


| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|-------|------------------|-------|----------|-------|-----------------|---|-------------|---|-----------|------|------------------|-------|
| | พอใจ (๕) | | ค่อนข้างพอใจ (๔) | | เฉยๆ (๓) | | ไม่ค่อยพอใจ (๒) | | ไม่พอใจ (๑) | | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | % |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | | | | | | | | | |
| ๑.อปท.มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด | ๒๒ | ๒๐.๙๕ | ๗๓ | ๖๙.๕๒ | ๑๐ | ๙.๕๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๑๑ | ๐.๕๔ | พอใจมาก | ๘๒.๒๙ |
| ๒. อปท.ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด | ๒๘ | ๒๖.๖๗ | ๖๔ | ๖๐.๙๕ | ๑๓ | ๑๒.๓๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๑๔ | ๐.๖๑ | พอใจมาก | ๘๒.๘๖ |
| ๓. อปท.มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด | ๒๖ | ๒๔.๗๖ | ๖๔ | ๖๐.๙๕ | ๑๕ | ๑๔.๒๙ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๑๐ | ๐.๖๒ | พอใจมาก | ๘๒.๑๐ |
| ๔. อปท.ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด | ๑๙ | ๑๘.๑๐ | ๗๔ | ๗๐.๔๘ | ๑๒ | ๑๑.๔๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๐๗ | ๐.๕๔ | พอใจมาก | ๘๑.๓๓ |
| ภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | | | | | | ๔.๑๑ | ๐.๕๘ | พอใจมาก | ๘๒.๑๔ |

n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ผู้มารับบริการการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ(\bar{x} = ๔.๑๑)

คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๔



- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด เฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๑๔ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการสาธารณะ – ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๐๐

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๕ คน มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ ๗๙.๐๕ และความพึงพอใจเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๕ คน มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๗๙.๒๔ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๗๔.๑๐

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๕ คน มีความพึงพอใจในเรื่องป้าย ข้อความ บอจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๘๑.๗๑ และความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๗๖.๓๘

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ **ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๕ คน มีความพึงพอใจในเรื่อง อปท.ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๘๒.๘๖ และความพึงพอใจเรื่องมีอภิปรายประชาชนนอกสถานที่ได้ดีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๑.๓๓

สรุป ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด = ๔.๑๑ หรือร้อยละ ๘๒.๑๔ และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด = ๓.๗๐ หรือร้อยละ ๗๔.๐๐

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้ทุกองค์กร/หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตาม บทบาทภารกิจขององค์กร ส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.ด้านบริหาร

๑.๑ ปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่ให้บริการให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ให้สามารถรองรับประชาชน ให้สามารถรองรับบริการได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงการติดเชื้อและจัดสถานที่ทำงานให้น้อย และเพิ่มจุดนั่งรอรับบริการให้มากขึ้น

๑.๒ พัฒนาเครื่องมือ เทคโนโลยี ฯลฯ มาใช้ในการบริการประชาชน เช่น ระบบออนไลน์มาใช้ในการชำระภาษีและสร้างระบบ e-service เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของประชาชน พัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น ปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้ำสมัย ช้าช้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่าง สม่าเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

๒. ด้านบริการ

๒.๑ ควรจัดให้มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับการพัฒนาประเทศในอนาคต

๒.๒ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้เพียงพอ และสะอาดถูกสุขลักษณะ

๓. ด้านจัดการ

๓.๑ ควรจัดให้มีผลงานเผยแพร่ทางวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพ มาตรฐานหน่วยบริการ

๓.๒ ควรจัดให้เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบการบริหาร บริการและจัดการตามรูปแบบการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำตอบ 105 ข้อ

เปิดรับคำตอบ



ข้อมูลสรุป

คำถาม

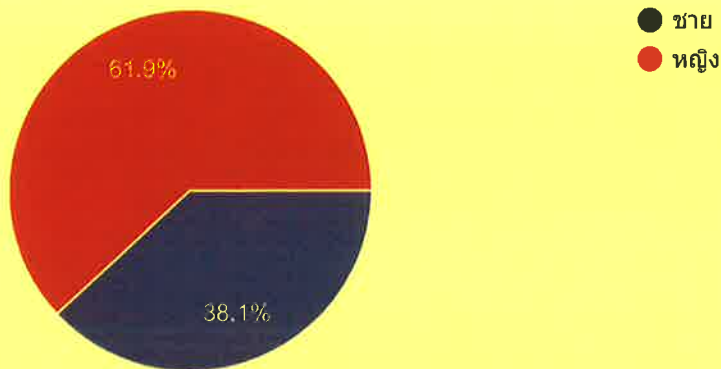
แยกรายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

คัดลอก

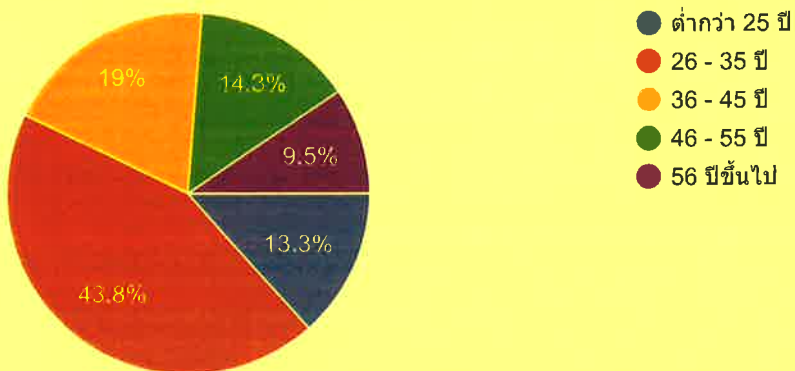
คำตอบ 105 ข้อ



2. อายุ

คัดลอก

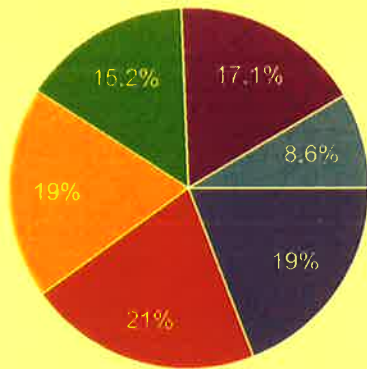
คำตอบ 105 ข้อ



3. การศึกษา

คัดลอก

คำตอบ 105 ข้อ

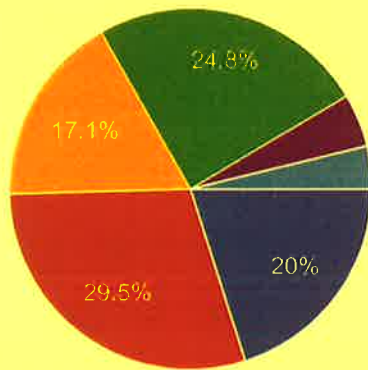


- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

คัดลอก

คำตอบ 105 ข้อ



- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ว่างงานไม่ได้ประกอบอาชีพ
- อื่นๆ

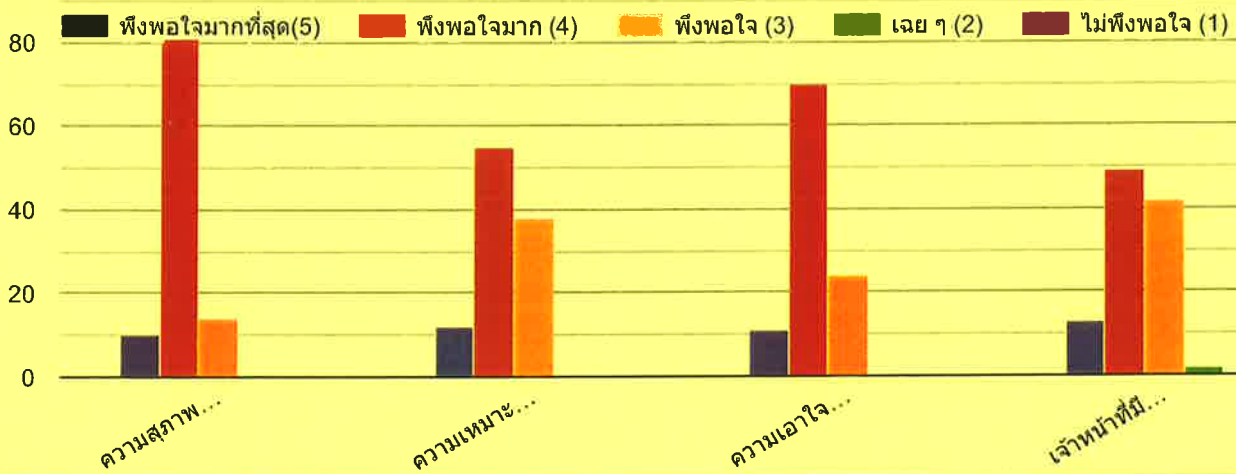
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก

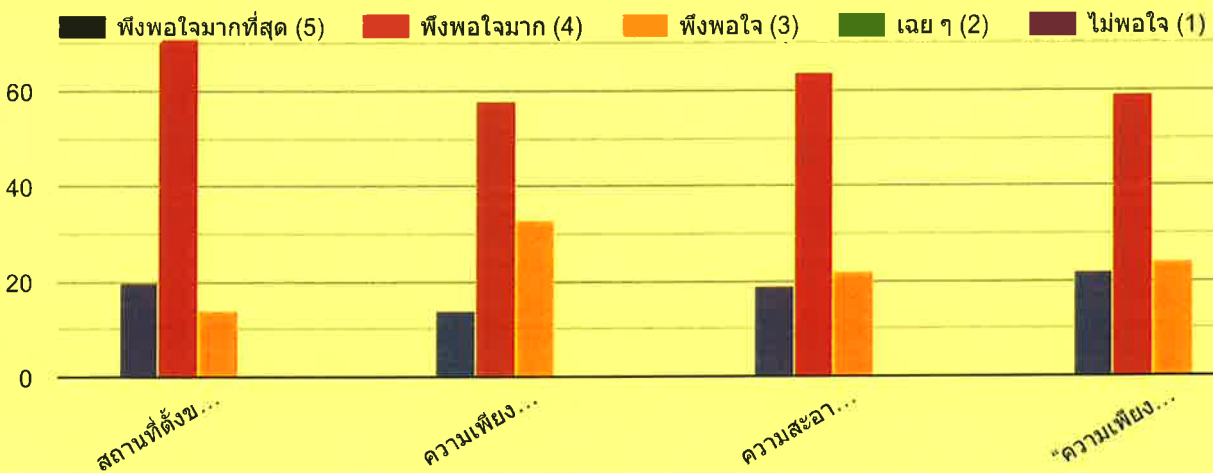
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

คัดลอก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คัดลอก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ที่ นม ๙๕๘๐๑ /

วันที่

๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ 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 ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวช่องศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายจักรกฤษ เลิโสสง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นางนลินภัสร์ ขนาธศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

โครงการ/กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมา

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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 ๒๕๖๕

๗. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๘. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ๔ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ 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 พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี 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. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบรการทั้ง ๕ งานบริการ
๒. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการให้บริการต่อไป
๓. ทำให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการในปีต่อไป

(ลงชื่อ)  ผู้เขียนโครงการ
(นางสาวผ่องศรี ธรรมทอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ
(นายจักรกฤษ เลิโสสง)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางนลินภัทร์ ชนาธรศรีสมบัติ)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายอุเทน ศรีนอก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่