

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ที่ นม ๙๕๘๐๑/-

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่แนบบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ศิริรัตน์

(นางสาวศิริรัตน์ บุญจันทร์)
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูล

ศรียา

(นางสาวผ่องศรี ธรรมทอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
(ลงชื่อ).....

(นายสายันต์ พันธวัง)

ความเห็นปลัด อบต.

.....
.....
(ลงชื่อ).....
(นางนลินีศรี ชนาธรศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร รักษาการแทน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

☒
☐

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

จำนวนชั้น ๕ ๕

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	๔๖	๔๖.๐๐
หญิง	๕๔	๕๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ค่าชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว
1. เพศ

คำตอบ 100 ข้อ

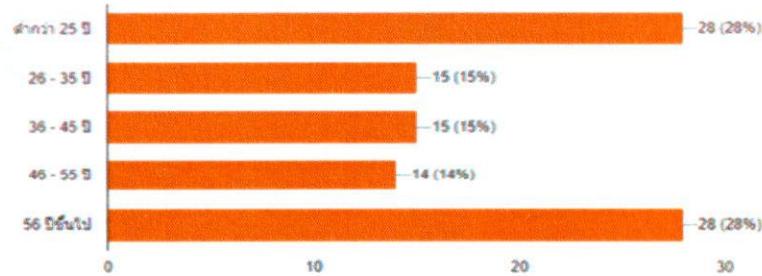


ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๒๖-๓๕ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๓๖-๔๕ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๔๖-๕๕ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๕๖ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

2. อายุ

จำนวน 100 ราย

คัดลอก

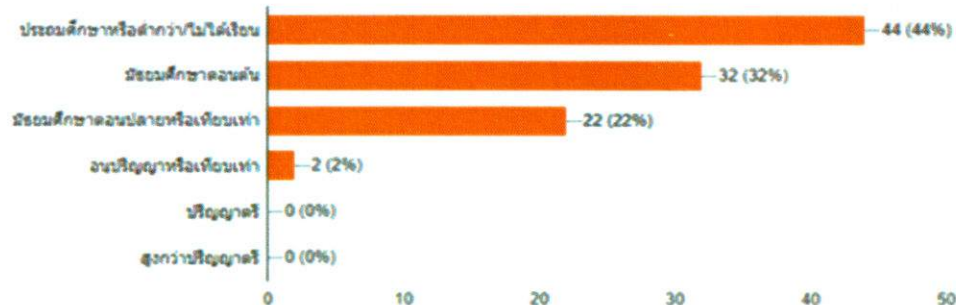


ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๔	๔๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๓๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๒๒.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๒.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

3. การศึกษาที่

จำนวน 100 ราย

คัดลอก

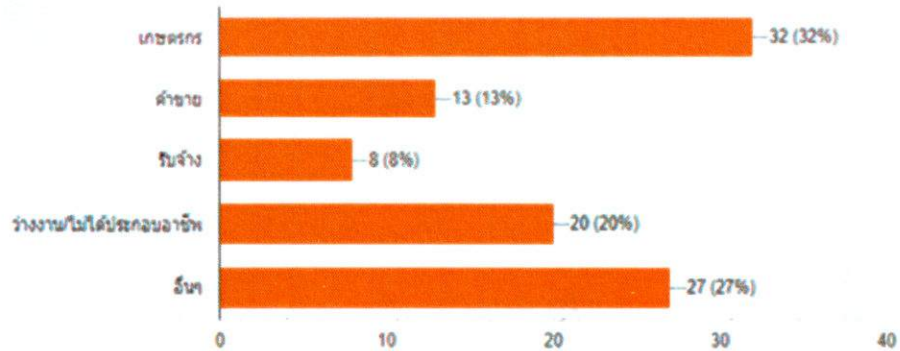


ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	๓๒	๓๒.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง	๘	๘.๐๐
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒๐	๒๐.๐๐
อื่นๆ	๒๗	๒๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

4. อาชีพ

ค่าตอบแทน 100 ชั่ง

คัดลอก

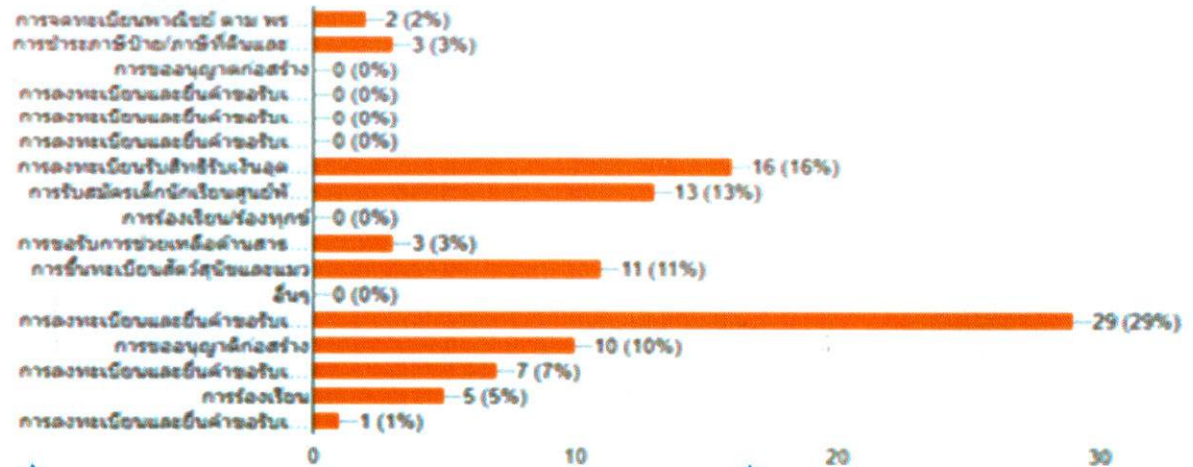


ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ติดต่อบริการในด้าน		
การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พรบ.	๒	๒.๐๐
ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙		
การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูก	๓	๓.๐๐
สร้าง		
การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๐	๑๐.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยัง	๒๙	๒๙.๐๐
ชีพผู้สูงอายุ		
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยัง	๗	๗.๐๐
ชีพผู้พิการ		
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยัง	๑	๑.๐๐
ชีพผู้ป่วยเอดส์		
การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อ	๑๖	๑๖.๐๐
เลี้ยงดูเด็กแรกเกิด		
การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็ก	๑๓	๑๓.๐๐
เล็ก		
การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕	๕.๐๐
การขอรับการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	๓	๓.๐๐
การขึ้นทะเบียนสัตว์สุนัขและแมว	๑๑	๑๑.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

5. 5. คัดตอบบริการในด้าน

จำนวน 100 ราย

คิดออก



จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า ๒๕ ปี และ ๕๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ในด้านการติดต่อบริการสูงสุด คือ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ รองลงมาคือ การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ตอนที่ ๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ										$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	%
	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจ (๓)		เฉยๆ (๒)		ไม่พอใจ (๑)					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๑	๘๑.๐๐	๑๙	๑๙.๐๐	๐	๐	๐		๐		๔.๘๑	๐.๓๙	พอใจมากที่สุด	๙๖.๒๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๑๔.๐๐	๘๕	๘๕.๐๐	๑	๑.๐๐	๐		๐		๔.๑๓	๐.๓๖	พอใจมาก	๘๒.๖๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๕๕	๕๕.๐๐	๔๕	๔๕.๐๐	๐	๐	๐		๐		๔.๕๕	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๑.๐๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๘	๒๘.๐๐	๗๐	๗๐.๐๐	๒	๒.๐๐	๐		๐		๔.๒๖	๐.๔๘	พอใจมากที่สุด	๘๕.๒๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๔๓	๔๓.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐	๒	๒.๐๐	๐		๐		๔.๔๑	๐.๕๓	พอใจมากที่สุด	๘๘.๒๐

๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑	๔๑.๐๐	๕๗	๕๗.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐	๔.๓๔	๐.๕๓	พอใจมากที่สุด	๘๗.๘๐
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											๔.๔๓	๐.๔๗	พอใจมากที่สุด	๘๘.๕๐

n = จำนวน % = ร้อยละ

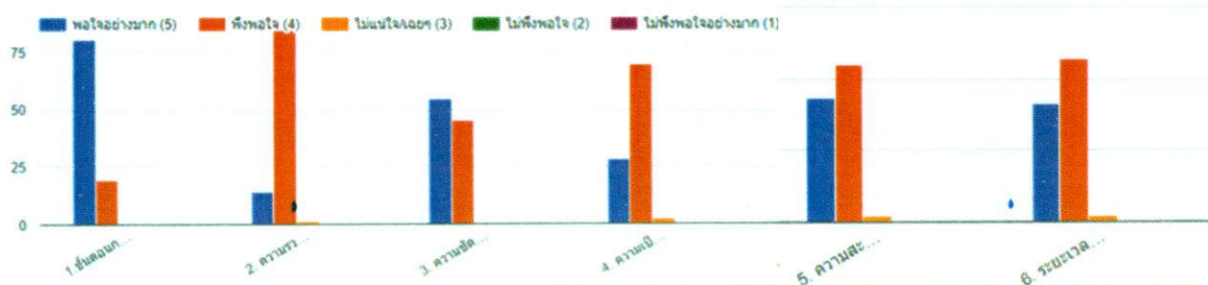
จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

($\bar{x}$ = ๔.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คลิก

(1)



ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงาน	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจ (๓)		เฉยๆ (๒)		ไม่พอใจ (๑)		$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔๗	๔๗.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๘๙.๔๐
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๓๕	๓๕.๐๐	๖๕	๖๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๓๕	๐.๔๘	พอใจมากที่สุด	๘๗.๐๐
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๕๕	๕๕.๐๐	๔๕	๔๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๕๕	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๑.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	๒๙	๒๙.๐๐	๗๐	๗๐.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐	๔.๒๘	๐.๔๗	พอใจมากที่สุด	๘๕.๖๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกัน ทุกสาย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๕๗	๕๗.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๑.๔๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในการมิชอบ ฯ ลฯ	๔๙	๔๙.๐๐	๕๑	๕๑.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๘๙.๘๐
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ											๔.๔๕	๐.๔๙	พอใจมากที่สุด	๘๙.๐๓

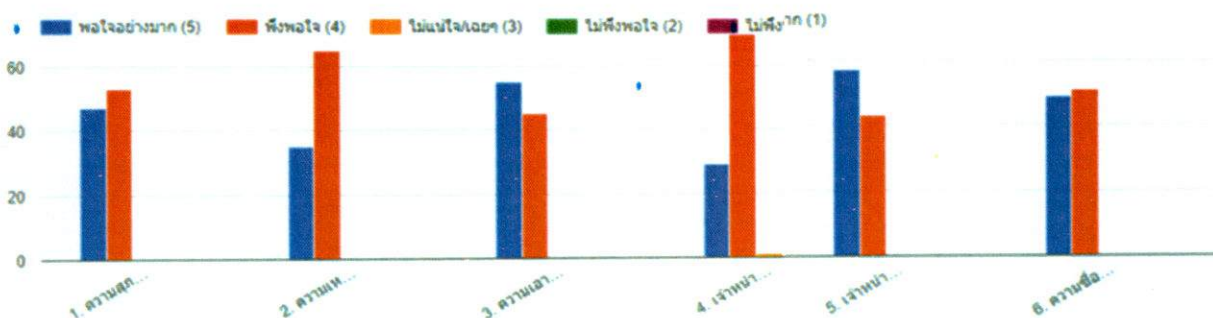
n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=๔.๔๕$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๓

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

คัดลอก



ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ											$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	%
	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจ (๓)		เฉยๆ (๒)		ไม่พอใจ (๑)						
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๖	๕๖.๐๐	๔๔	๔๔.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๑.๒๐	
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๓๕.๐๐	๖๕	๖๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๓๕	๐.๔๘	พอใจมากที่สุด	๘๗.๐๐	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๐	๕๐.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๐.๐๐	
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๐	๓๐.๐๐	๗๐	๗๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๓๐	๐.๔๖	พอใจมากที่สุด	๘๖.๐๐	
๕. “คุณภาพความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๖	๔๖.๐๐	๕๔	๕๔.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๔๖	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๘๙.๒๐	
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๓	๔๓.๐๐	๕๗	๕๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๔๓	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๘๘.๖๐	
๗. ป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๑	๕๑.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๒	พอใจมากที่สุด	๙๐.๐๐	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๖	๖.๐๐	๖๔	๔.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๓๖	๐.๔๘	พอใจมากที่สุด	๘๗.๒๐	
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											๔.๔๓	๐.๔๙	พอใจมากที่สุด	๘๘.๖๕	

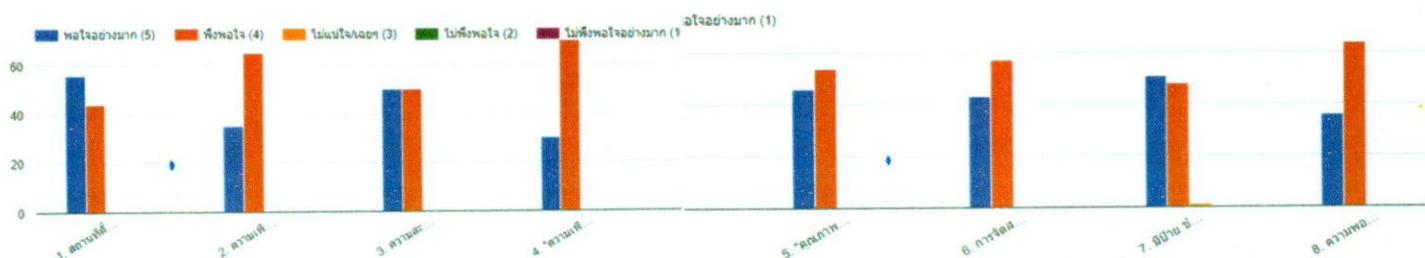
$n = \text{จำนวน} \quad \% = \text{ร้อยละ}$

จากตาราง พบว่า ผู้มารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=4.43$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๕

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คิด



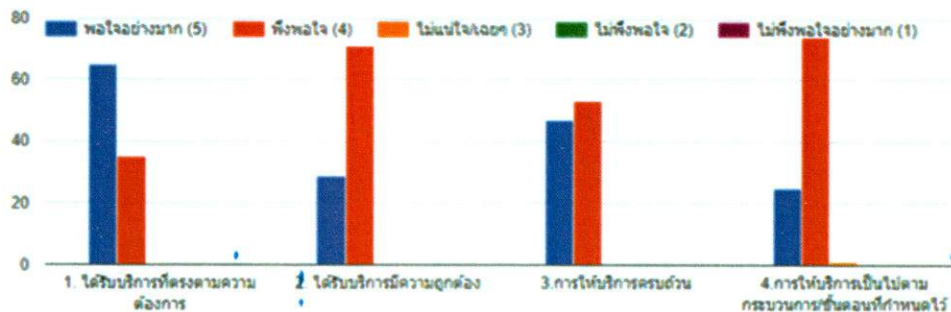
ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของการให้บริการ	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจ (๓)		เฉยๆ (๒)		ไม่พอใจ (๑)		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
ด้านคุณภาพของการให้บริการ														
๑. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๖๕	๖๕.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	พอใจมากที่สุด	๙๓.๐๐
๒. ได้รับการบริการมีความถูกต้อง	๒๙	๒๙.๐๐	๗๑	๗๑.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๒๙	๐.๔๕	พอใจมากที่สุด	๘๕.๘๐
๓. การให้บริการครบถ้วน	๔๗	๔๗.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๐	พอใจมากที่สุด	๘๙.๔๐
๔. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๒๕	๒๕.๐๐	๗๕	๗๕.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐	๔.๒๕	๐.๔๕	พอใจมากที่สุด	๘๔.๘๐
ภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ											๔.๔๑	๐.๔๗	พอใจมากที่สุด	๘๘.๒๕

n = จำนวน % = ร้อยละ

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ผู้มารับบริการการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ($\bar{X}$ = ๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕

ด้านคุณภาพของการให้บริการ



- จาก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงาน ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด เฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๐๓ ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการสาธารณะ - ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๒๕

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ ๙๖.๒๐ และความพึงพอใจ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๒.๖๐

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ**ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๙๑.๔๐ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดร้อยละ ๘๕.๖๐

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ**ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๙๑.๒๐ และความพึงพอใจเรื่อง “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐

- จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ**ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจใน ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ ๙๓.๐๐ และความพึงพอใจเรื่องการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๔.๘๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด = ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐๓ และมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด = ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๕

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตาม บทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.ด้านบริหาร

๑.๑ ปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่ให้บริการให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ให้สามารถรองรับประชาชนให้สามารถรองรับบริการได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และจัดสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ และเพิ่มจุดนั่งรอรับบริการให้มากขึ้น

๑.๒ พัฒนาเครื่องมือ เทคโนโลยี ฯลฯ มาใช้ในการบริการประชาชน เช่น ระบบออนไลน์มาใช้ในการชำระภาษีและสร้างระบบ e-service เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของประชาชน พัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น ปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล่าช้า ช้าซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

๒. ด้านบริการ

๒.๑ ควรจัดให้มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับการพัฒนาประเทศในอนาคต

๒.๒ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้เพียงพอ และสะอาดถูกสุขลักษณะ ที่นั่งรอรับบริการ อย่างเพียงพอ

๓. ด้านจัดการ

๓.๑ ควรจัดให้มีผลงานเผยแพร่ทางวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพ มาตรฐานหน่วยบริการ

๓.๒ ควรจัดให้เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบการบริหาร บริการและจัดการตามรูปแบบการกระจายอำนาจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566) องค์การบริหารส่วน ตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา

การตอบกลับ 100 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

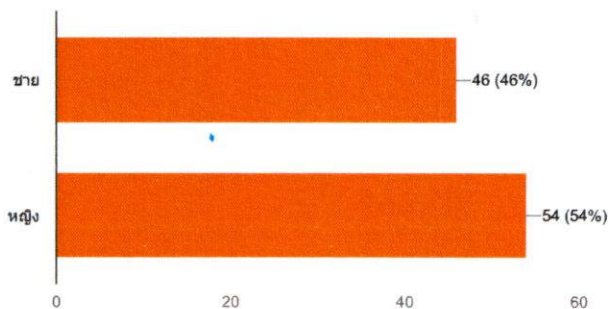
ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียง
ข้อเดียว

คัด
ลอก

1. เพศ

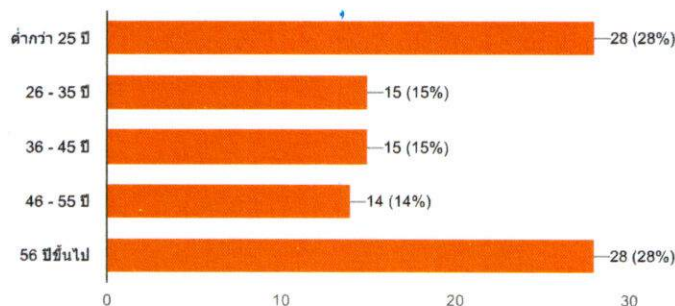
คำตอบ 100 ข้อ



2. อายุ

คำตอบ 100 ข้อ

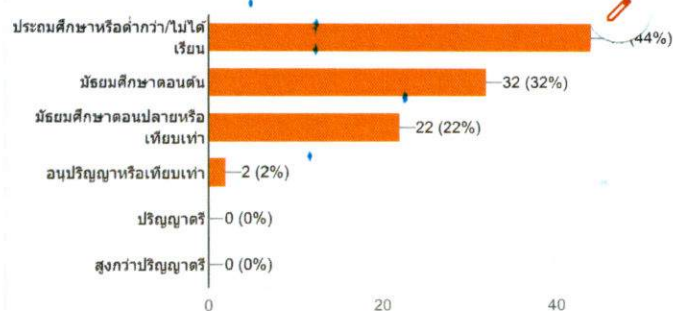
คัดลอก



3. การศึกษาที่

คำตอบ 100 ข้อ

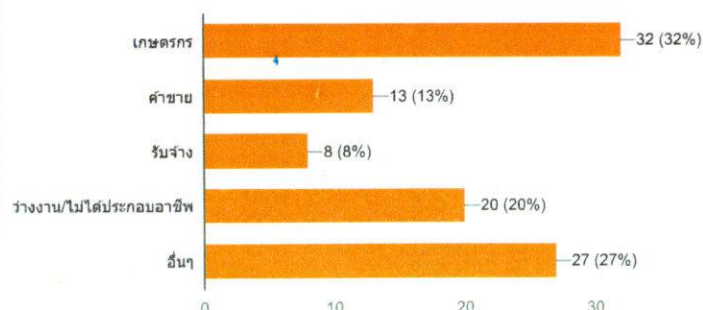
คัดลอก



4. อาชีพ

คำตอบ 100 ข้อ

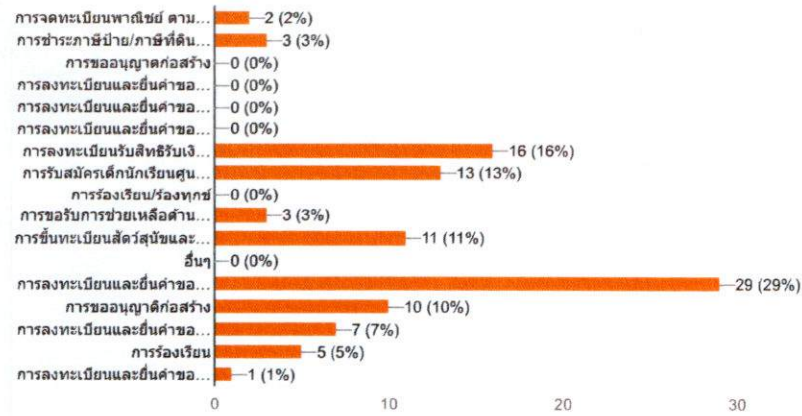
คัดลอก



5. 5. ติดตามบริการในด้าน

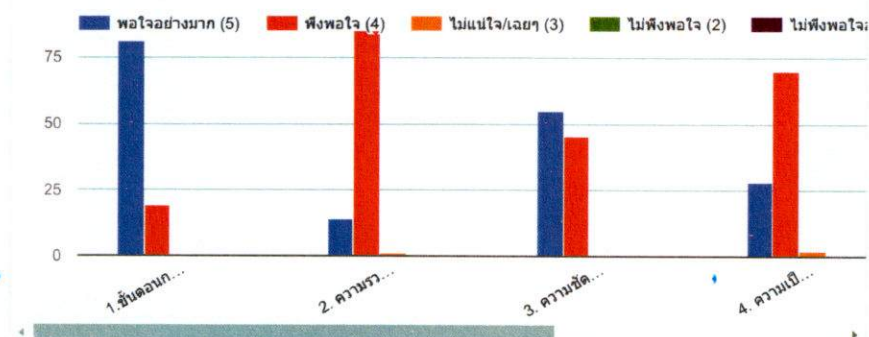
คัดลอก

คำตอบ 100 ข้อ



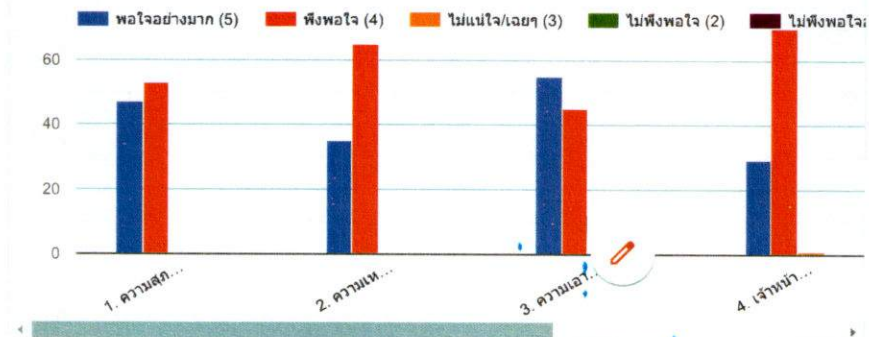
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



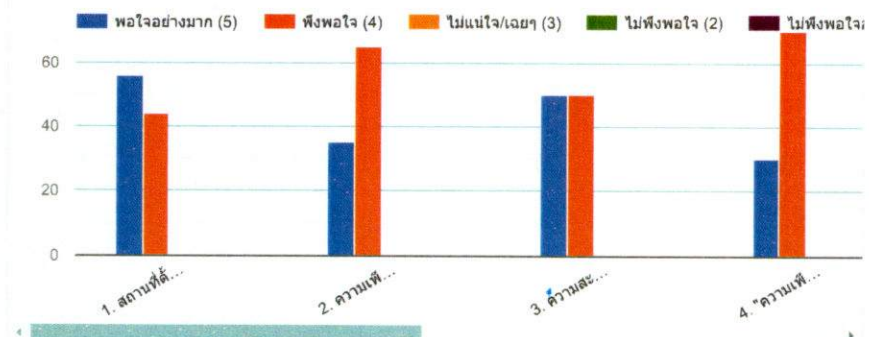
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

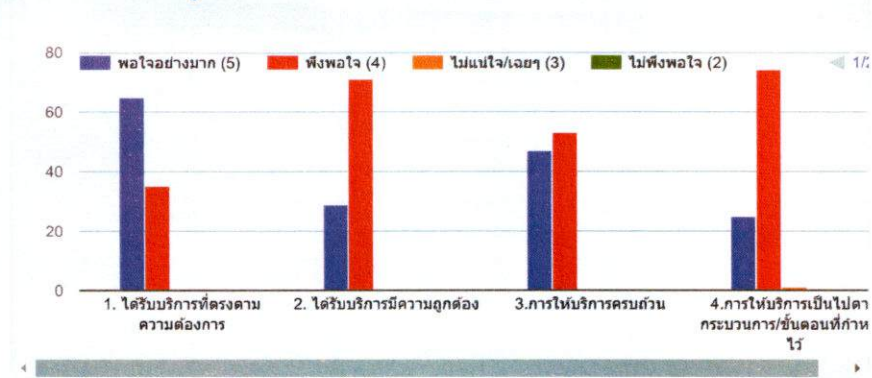
คัดลอก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก





ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่านต้องการให้ อบต.เสมาใหญ่ ปรับปรุงด้านใด

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

2. อื่นๆ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหานี้ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ที่ นม ๙๕๘๐๑ /

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อเป็นตัวช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นายจักรกฤษ เลิโสสง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

- เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นางนลินศรี ชนาศรีสมบัติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

☒

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

☐

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

โครงการ/กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานของ อบต.เสมาใหญ่ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่า จะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและ ให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่าง ทัวถึง 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 ๒๕๖๖

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 โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
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 สิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๖

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 อภัยคัยดี 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 งานด้านการเกษตร

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)  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางนลินีภัสร์ ชนาธรศรีสมบัติ)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

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

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายอุเทน ศรีนอก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖)
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
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ ว่างาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ
๕. ติดต่อบริการในด้าน

- ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พรบ. ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ ☐ การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ☐ การขออนุญาตก่อสร้าง ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ☐ การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ☐ การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ☐ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ การขอรับการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข ☐ การขึ้นทะเบียนสัตว์สุนัขและแมว ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจพอ (๓)	เฉยๆ (๒)	ไม่พึงพอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจ (๓)	เฉยๆ (๒)	ไม่พึงพอใจ (๑)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
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