



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๙๕๘๐๑/-

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่แนบมา บันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวม่วงศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

— เห็นชอบตามที่  
ตามเรื่องต่อไป.

(ลงชื่อ).....

(นายยุทธนา ศรีประภาพงศ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นางนลินภัทร์ ชนาธศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ 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

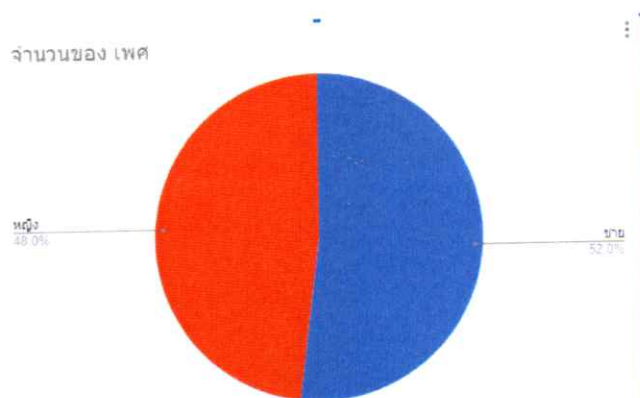
ระดับ ๕	หมายถึง	พึงพอใจอย่างมาก
ระดับ ๔	หมายถึง	พึงพอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ
ระดับ ๒	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
ระดับ ๑	หมายถึง	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

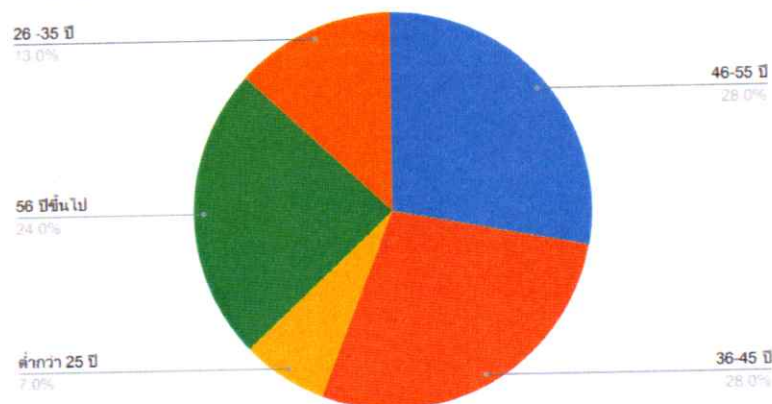
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

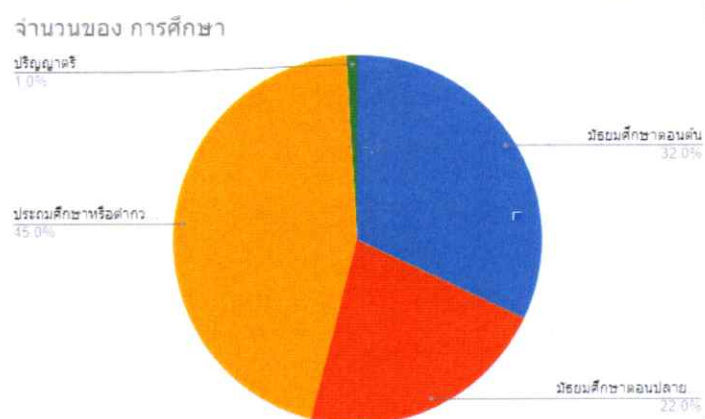


อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๗	๗.๐๐
๒๖-๓๕ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๓๖-๔๕ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๖-๕๕ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๕๖ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

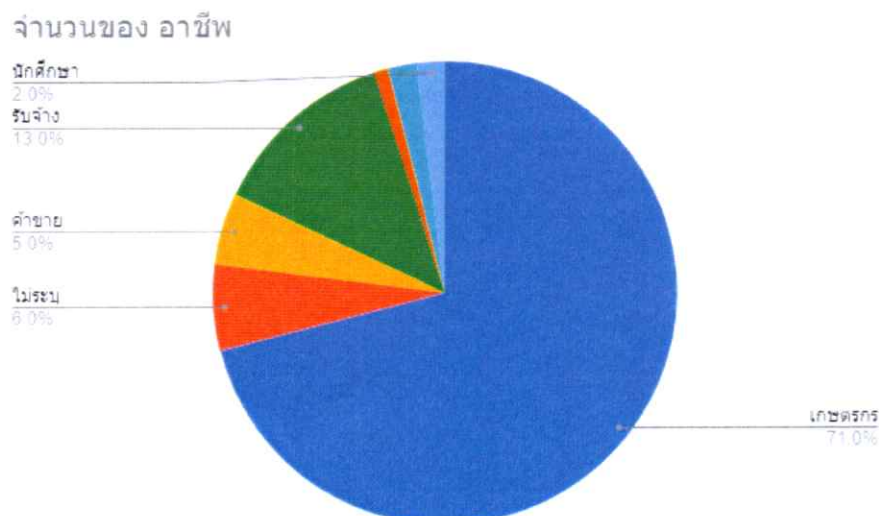
จำนวนของ อายุ



ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๕	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๓๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๒๒.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๗๑	๗๑.๐๐
ค้าขาย	๕	๕.๐๐
รับจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑	๑.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



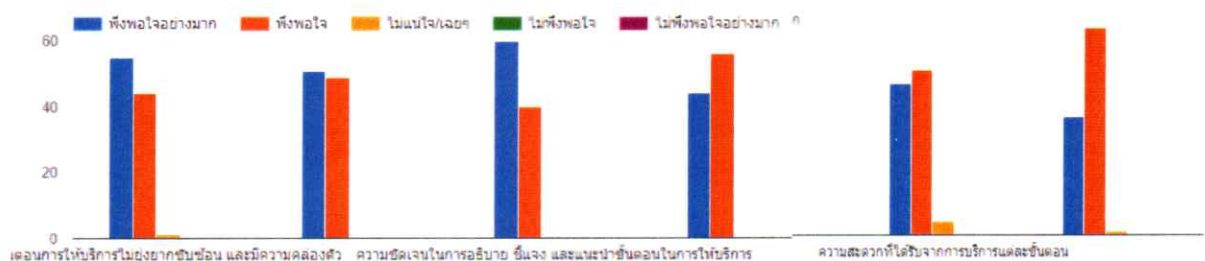
จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ รองลงมา คือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

## ๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

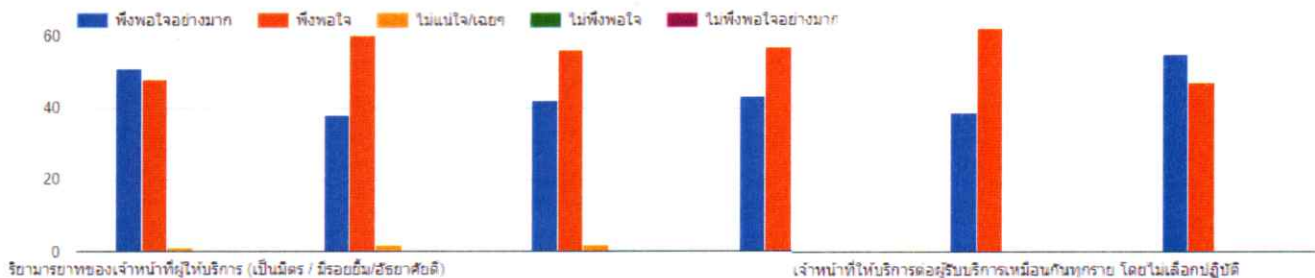
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๕	๕๕.๐๐	๔๔	๔๔.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๑	๕๑.๐๐	๔๙	๔๙.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๐	๖๐.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๔	๔๔.๐๐	๕๖	๕๖.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๖	๔๖.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐	๔	๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๖	๓๖.๐๐	๖๓	๖๓.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๔๘.๖๗</b>		<b>๕๐.๓๓</b>		<b>๑.๐๐</b>				

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



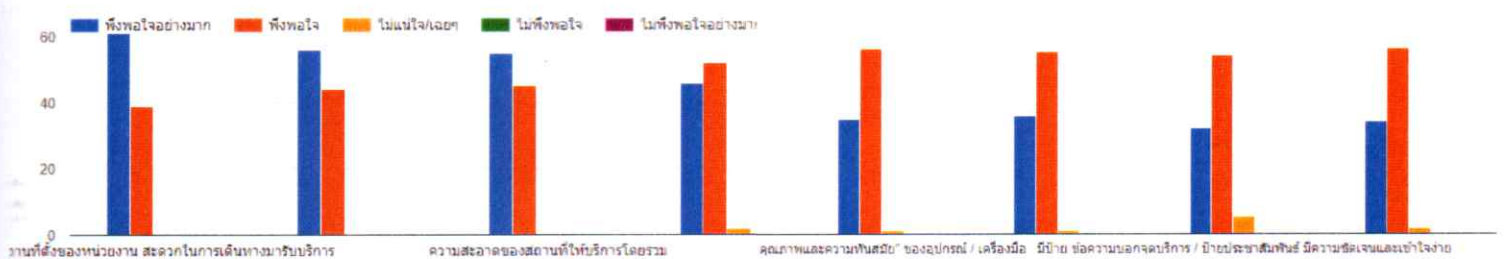
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจใดๆ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๑	๕๑.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	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
<b>รวม</b>		<b>๔๔.๓๔</b>		<b>๕๔.๘๓</b>		<b>๐.๘๓</b>		<b>๐</b>		<b>๐</b>

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจเลย	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๑	๖๑.๐๐	๓๙	๓๙.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕๖	๕๖.๐๐	๔๔	๔๔.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๕	๕๕.๐๐	๔๕	๔๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔๖	๔๖.๐๐	๕๒	๕๒.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๘	๓๘.๐๐	๖๑	๖๑.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๙	๓๙.๐๐	๖๐	๖๐.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๕	๓๕.๐๐	๕๙	๕๙.๐๐	๖	๖.๐๐	๐	๐	๐	๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๗	๓๗.๐๐	๖๑	๖๑.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๔๕.๘๗</b>		<b>๕๒.๖๓</b>		<b>๑.๕๐</b>		<b>๐</b>		<b>๐</b>

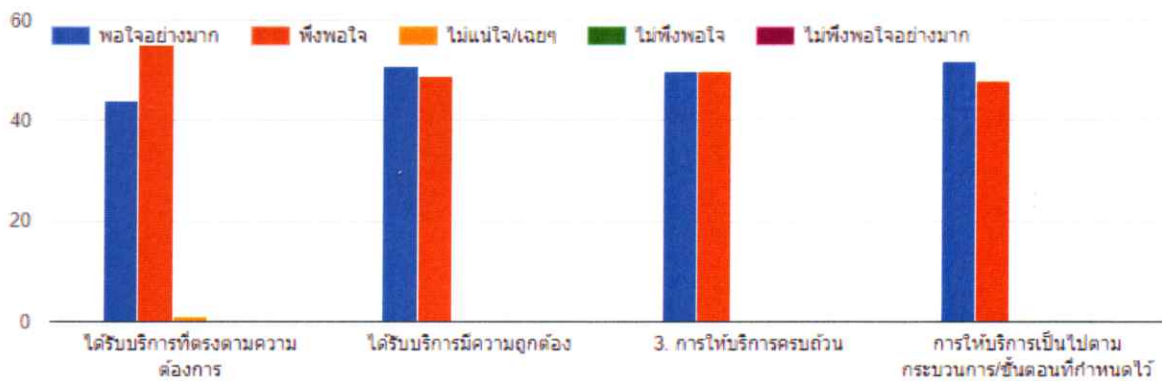
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก





ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ
<b>๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>										
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔	๔๔.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการมีความถูกต้อง	๕๑	๕๑.๐๐	๔๙	๔๙.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ การให้บริการครบถ้วน	๕๐	๕๐.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๕๒	๕๒.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๔๙.๒๕</b>		<b>๕๐.๕๐</b>		<b>๐.๒๕</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

#### ด้านคุณภาพของการให้บริการ



จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในภาพรวม มีดังนี้

#### ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๔๘.๖๗	-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕๐.๓๓
-ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	ร้อยละ ๑.๐๐	-ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๐.๐๐		

## ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

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

## ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๔๕.๘๗	-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕๒.๖๓
-ไม่แน่ใจ/เฉย ๆ	ร้อยละ ๑.๕๐	-ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๐.๐๐		

## ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ ๔๙.๒๕	-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕๐.๕๐
-ไม่แน่ใจ/เฉย ๆ	ร้อยละ ๐.๒๕	-ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
-ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ร้อยละ		

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ระดับ ๕ ร้อยละ ๔๗.๐๓ ระดับพึงพอใจ ระดับ ๔ ร้อยละ ๕๒.๐๗ ระดับพึงพอใจไม่แน่ใจ /เฉย ๆ ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๙๐ ระดับไม่พึงพอใจ ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับ ๕ อยู่ที่ ร้อยละ ๔๗.๐๓

## จุดเด่นของการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในกรปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
๓. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๕. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)

## ข้อเสนอแนะ

๑. ช่วยเหลือประชาชนในการบริการทั่วไป
๒. อยากรให้ปรับปรุงในด้านการบริการทั่วไป
๓. สิ่งแวดล้อม ชยะตรงที่ทิศตะวันตกห่อประชุม ปลุกต้นไม้ ดอกไม้รอบอาคาร คงสวยดีนะ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

\*\*\*\*\*

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  วางงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ  อื่น ๆ .....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ (๓)	ไม่พึง พอใจ (๒)	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก (๑)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ (๓)	ไม่พึง พอใจ (๒)	ไม่พึง พอใจ อย่าง มาก (๑)
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการมีความถูกต้อง					
๓. การให้บริการครบถ้วน					
๔. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

๑. สิ่งที่ท่านต้องการให้ อบต.เสมาใหญ่ ปรับปรุงด้านใด .....

๒. อื่น ๆ.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

# โครงการ/กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

## ๑. ความเป็นมา

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

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 กันยายน – ตุลาคม ๒๕๖๓

### ๗. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

### ๘. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ 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 พุดจาสุภาพ อภัยคยดี วางตัวเหมาะสม มีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ความถูกต้องและรวดเร็ว และการให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ฯลฯ

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

งานที่ให้บริการ หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สงเคราะห์เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านรายได้และภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการศึกษา

#### ๙. งบประมาณดำเนินการ


ไม่ใช้งบประมาณ

#### ๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

#### ๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบรารกรทั้ง ๕ งานบริการ
๒. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการให้บริการต่อไป
๓. ทำให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการในปีต่อไป

(ลงชื่อ)  ผู้เขียนโครงการ  
(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ  
(นายยุทธนา ศรีประภาพงศ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นางนลินภัทร์ ชนาธรศรีสมบัติ)  
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายอุเทน ศรีนोक)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ที่ นม ๙๕๘๐๑ /

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เสมาใหญ่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อเป็นตัวช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน โดยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ 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 ๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพองศรี ธรรมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายยุทธนา ศรีประภาพงค์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นางนลินภัทร์ ชนาธศรีสมบัติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เสมาใหญ่

เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ  
 ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุเทน ศรีนอก)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่