



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาตง โทร. ๐๔๒๔๙๐๘๖๔

ที่ บก ๗๗๔๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานการบริหารบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ได้จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหาร
บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยให้ประชาชนผู้มารับ
บริการได้กรอกแบบสำรวจตามที่ได้จัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจไว้ ณ จุดบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาตง โดยมีผู้กรอกแบบประเมินจำนวน ๑๕๔ คน ผลการประเมิน มีดังนี้

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านความพึงใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน
๒๕๖๓) มีระดับคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๕ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสงี่ยม คารมย์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.นาตง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางไพฑูรย์ ชาวชายโง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอมรรัตน์ สีหามาตย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวอมรรัตน์ สีหามาตย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๔ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๘๐	๕๑.๙๕
หญิง	๗๔	๔๐.๐๕
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	-	-
๑๕-๒๙	๗	๔.๕๕
๓๐-๓๙	๒๓	๑๔.๙๔
๔๐-๕๙	๙๙	๖๔.๒๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๖.๒๓
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

๓.อาชีพ			
รับราชการ	๒๐		๑๒.๙๙
พนักงานบริษัท	๘		๕.๑๙
รับจ้าง	๔๐		๒๕.๙๗
ค้าขาย	๑๖		๑๐.๓๙
อื่นๆ	๗๐		๔๕.๕๖
รวม	๑๕๔		๑๐๐.๐๐

๔.ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	๖๘		๔๔.๑๖
มัธยมศึกษา	๑๐		๖.๔๙
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓๘		๒๔.๖๗
ปริญญาตรี	๓๐		๑๙.๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๘		๕.๒๐
อื่นๆ	-		-
รวม	๑๕๔		๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การ แปล ผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	๑.๑ ให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนน้อย	๓.๘๒	มาก	๗๖.๓๙	
	๑.๒ แต่ละขั้นตอนใช้เวลาน้อย	๓.๘๘	มาก	๗๗.๗๘	
	๑.๓ มีป้าย/เอกสารหรือบุคคลแนะนำการปฏิบัติชัดเจน	๓.๙๕	มาก	๗๙.๑๗	
	๑.๔ มีฟอร์มกะทัดรัด สะดวกในการกรอกข้อมูล	๓.๖๑	มาก	๗๒.๒๓	
	๑.๕ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๕	มาก	๗๙.๑๗	
	๑.๖ ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์-ไอที	๓.๖๑	มาก	๗๒.๒๓	
๒.	ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
	๒.๑ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟส เว็บไซต์	๔.๑๖	มาก	๘๓.๓๔	
	๒.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟส เว็บไซต์	๔.๐๙	มาก	๘๑.๙๔	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ(ต่อ)

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
	๒.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น เข้าร่วมประชุมต่างๆ	๔.๐๒	มาก	๘๐.๕๖	
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นมิตร	๔.๑๖	มาก	๘๓.๓๔	
	๓.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ติดต่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	๔.๐๙	มาก	๘๐.๕๖	
	๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๔.๐๙	มาก	๘๐.๕๖	
	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๘๘	มาก	๗๗.๗๘	
	๓.๕ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว	๓.๗๕	มาก	๗๕	
	๓.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม	๓.๘๒	มาก	๗๖.๓๙	
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๔.๑ จัดสถานที่และโต๊ะเก้าอี้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๐๒	มาก	๘๐.๕๖	
	๔.๒ มีน้ำดื่มสะอาดถูกสุขอนามัยให้บริการเพียงพอ	๔.๑๖	มาก	๘๓.๓๔	
	๔.๓ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำสิ่งที่น่าสนใจ	๓.๗๕	มาก	๗๕	
	๔.๔ มีป้ายประกาศข่าวสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์	๔.๐๙	มาก	๘๑.๙๔	
	๔.๕ มีทีวี ให้บริการ ข่าวเหตุการณ์	๓.๙๕	มาก	๗๙.๑๗	
	๔.๖ มีบริการถ่ายเอกสาร	๔.๐๒	มาก	๘๐.๖๖	
	๔.๗ สถานที่ สิ่งแวดล้อมสะอาด เรียบร้อย	๓.๘๒	มาก	๗๗.๓๙	
	รวม	๔.๓๓	มาก	๘๑.๖๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประกอบด้วย ส่วนราชการ ๕ ส่วน คือ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองสวัสดิการสังคม และจากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ มีความสะดวกในการรับบริการตามช่องทางต่างๆ และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นมิตร ระดับคะแนนที่ ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีระดับคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตง สำนักงานปลัดฯ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๐๘๖๔

ที่ บก ๗๗๔๐๑/ว -

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน คณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ได้จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจตามที่ได้จัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจไว้ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง โดยมีผู้กรอกแบบประเมินจำนวน ๑๕๔ คน ผลการประเมิน มีดังนี้

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านความพึงใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓(๑ ตุลาคม ๒๕๖๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีระดับคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๕ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวอมรรัตน์ สีหามาศย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง