



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาตง โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๐๘๖๔

ที่ บก ๗๗๔๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานการบริหารบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ได้จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจตามที่ได้จัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจไว้ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง โดยมีผู้กรอกแบบประเมินจำนวน ๑๕๔ คน ผลการประเมิน มีดังนี้

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

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีระดับคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๕ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสกขิม คารมย์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.นาตง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางไพฑูรย์ ขาวชายโขง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอมรรรัตน์ สีหามาตย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

.....
- ทราย
.....

ลงชื่อ.....



(นางสาวอมรรัตน์ สีหามาศย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๔ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

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

๒

๓.อาชีพ		
รับราชการ	๒๐	๑๒.๙๙
พนักงานบริษัท	๘	๕.๑๙
รับจ้าง	๔๐	๒๕.๙๗
ค้าขาย	๑๖	๑๐.๓๙
อื่นๆ	๗๐	๔๕.๔๖
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	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	๑.๑ ให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนน้อย	๓.๘๒	มาก	๗๖.๓๙	
	๑.๒ แต่ละขั้นตอนใช้เวลาสั้น	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 อีเมล โลกออนไลน์ เฟส บุ๊กบอร์ด	๔.๑๖	มาก	๘๓.๓๔	
	๒.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล โลกออนไลน์ เฟส บุ๊กบอร์ด	๔.๐๙	มาก	๘๑.๘๔	

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 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นมิตร	๔.๑๖	มาก	๘๓.๓๔	
	๓.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตีคต้อสอบถามและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	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 อำเภอ ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีระดับคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๕

๗. ข้อเสนอแนะ

ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าวในหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน



(นางสาวอมรรัตน์ สิทามาตย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง
พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง**

ส่วนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑ เพศ () ชาย ☒ หญิง

๒ อายุ () ๑๕-๒๔ ☒ ๓๐-๓๙ () ๔๐-๕๙ ปี () ๖๐ ปีขึ้นไป

๓ อาชีพ () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท () รับจ้าง

() ค้าขาย ☒ อื่นๆ (อื่นระบุ) *เกษตรกร*

๔ ระดับการศึกษา ☒ ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา () อนุปริญญา/เทียบเท่า

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕ รายได้โดยประมาณต่อปี

() ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ☒ ๑๐,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท () ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท

() ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๑๕๐,๐๐๐ บาท

๖ จำนวนครั้งที่ท่านได้ใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา

() ๑-๓ ครั้ง ☒ ๔-๖ ครั้ง () ๗-๙ ครั้ง () ๑๐ ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☒ ด้านการบริการทั่วไป
- ☐ ด้านโยธา
- ☐ ด้านการศึกษา
- ☐ ด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๓ การปฏิบัติงานบริหารประชาชนของ อบต.

โปรดพิจารณารายการปฏิบัติงานบริหารประชาชนของ อบต. ในท้องที่ของท่านในตารางด้านซ้ายมือว่าแต่ละรายการ ท่านมีความพึงพอใจเพียงใดแล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจตารางด้านขวามือเพียงรายการละระดับ

รายการปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนน้อย		/			
๑.๒ แต่ละขั้นตอนใช้เวลาสั้น		/			
๑.๓ มีป้าย/เอกสารหรือบุคคลแนะนำการปฏิบัติชัดเจน		/			
๑.๔ มีแบบฟอร์มกะทัดรัด สะดวกในการกรอกข้อมูล		/			
๑.๕ ให้บริการกรอกตามลำดับก่อน-หลัง	/				
๑.๖ ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ -ไอที		/			
๒.ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
๒.๑ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ	/				
เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟส และเว็บบอร์ด		/			
๒.๒ ความเพียงพอของช่องทางติดต่อขอรับบริการ	/				
เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟส และเว็บบอร์ด	/				
๒.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น	/				
กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เข้าร่วมประชุมต่างๆ			/		

รายการปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นมิตร	/				
๓.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ติดต่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	/				
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	/				
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	/				
๓.๕ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว		/			
๓.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม		/			
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จัดสถานที่และโต๊ะเก้าอี้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสมและเพียงพอ		/			
๔.๒ มีน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัยให้บริการเพียงพอ		/			
๔.๓ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำสิ่งที่น่าสนใจ		/			
๔.๔ มีหนังสือพิมพ์วารสารให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ		/			
๔.๕ มีป้ายประกาศข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	/				
๔.๖ มีทีวีหรือวิทยุให้บริการข่าวเหตุการณ์		/			
๔.๗ สถานที่ สิ่งสภาพแวดล้อมสะอาด ระเบียบร้อย		/			

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๑ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง ที่ท่านประทับใจ

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรปรับปรุง/พัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง

.....

.....

.....