



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ๐๔๒ ๓๑๕ ๘๖๙

ที่ นก ๐๔๑๖.๔/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ หน้าที่ของ องค์การส่วนตำบลกุดแห่ มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๗) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสำคัญ

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาส่วนองค์การบริหารส่วน ตำบลกุดแห่ การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการ นั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด

สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เริ่มจากวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ในรอบปีที่ผ่านมา นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ได้ดำเนินการตามหน้าที่ทุกประการ จึงเห็นสมควรทำการประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป

โดยการประเมินครั้งนี้ ได้ประเมินจากผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ และ ทำการวิเคราะห์ผลเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว โดยมีรายละเอียดผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ และ ขออนุญาตเผยแพร่ผลการประเมินให้รับในช่องทางต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ เพื่อประชาชนได้รับทราบต่อไป

/เรียน ปลัดองค์การ...

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุตแท้

(✓) เห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป

() ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ


(นางอารีสา เสาโกศล)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุตแท้

- ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า

(✓) สมควร

() ไม่สมควร เพราะ.....


(นายกฤษติพงษ์ สุป้อง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุตแท้

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลอุทุมมธรรม

(✓) อนุมัติ.....

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....


(นายสังวาลย์ เลิศสงคราม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุตแท้



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่) ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 89 คน)

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	55.1
หญิง	44	44.9
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.1 และ เพศหญิง จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.9

ตารางที่ 2 แสดงอายุของผู้มารับบริการ

อายุของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	15	15.3
31 – 40 ปี	56	57.1
41 ปีขึ้นไป	25	25.5
	98	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.5

ตารางที่ 3 แสดงการศึกษาของผู้มารับบริการมาติดต่อ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	17.5
มัธยมศึกษา	55	56.7
ปริญญาตรี	23	23.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.1
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 และ รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4 แสดงสถานะของผู้มารับบริการมาติดต่อ

สถานะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	42	42.3
บุคลากรภาครัฐ	5	5.2
บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
หน่วยงานทางการศึกษา	5	5.2
ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท	6	6.2
ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	8	8.2
ผู้นำชุมชน	23	23.7
อสม.	9	9.3
อื่นๆ ไปรกระบุ	0	0.00
รวม	98	100.00

ตารางที่ 4 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีสถานะเป็น ประชาชนทั่วไป จำนวนมากที่สุด จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.3 และ รองลงมาได้แก่ ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 5 แสดงงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อใช้บริการ

ท่านติดต่องานใดกับองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	18	18.37
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ	4	4.08
การลงทะเบียนผู้พิการ	6	6.12
การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้	3	3.06
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/บุด/ถม/ดิน	5	5.10
ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	5	5.10
ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า	16	16.33
ชำระภาษี	6	6.12
จดทะเบียนพาณิชย์	3	3.06
การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง	10	10.20
ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย	7	7.14
การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง	6	6.12
ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่	0	0.00
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	4	4.08
ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ	0	0.00
ขอใช้บริการรถกระเช้า	1	1.02
การจัดซื้อจัดจ้างกับองค์การบริหารส่วนตำบล	4	4.08
อื่นๆ ไปรตระบุ	0	0.00
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มากที่สุด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.37 และ รองลงมา ได้แก่ ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
2.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก	80	81.63	18	18.37	0	0.00	0	0.00
3.โครงการอบรมต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จัดขึ้น	79	80.61	18	18.37	1	1.02	0	0.00
4.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจเทศบาลฯ ฯลฯ	81	82.65	16	16.33	1	1.02	0	0.00
5.ข้อมูลข่าวสารที่เทศบาลประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ	88	89.80	9	9.18	1	1.02	0	0.00
6.ช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลฯ เช่น เว็บไซต์ ไลน์, เพจ ฯลฯ	87	88.78	9	9.18	2	2.04	0	0.00
7.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น	87	88.78	10	10.20	1	1.02	0	0.00
8.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
9.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	92	93.88	4	4.08	1	1.02	1	1.02
10.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	89	90.82	8	8.16	1	1.02	0	0.00
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	88.78	9	9.18	2	2.04	0	0.00
12.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
13.เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ	89	90.82	8	8.16	1	1.02	0	0.00
14.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
15.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	87	88.78	10	10.20	1	1.02	0	0.00
เฉลี่ยรวม		88.98		9.73		1.22		0.07

จากตารางที่ 6 พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่เฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.98

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ลำดับ ที่เกินร้อยละ 70 ได้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 1 ได้แก่ ข้อ 9 การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.88

อันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อ 8 ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และ ข้อ 12 ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง คิดเป็นร้อยละ 92.86

อันดับที่ 3 ได้แก่ ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและ

ระยะเวลา และ

ข้อ 14 การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 91.84

อันดับที่ 4 ได้แก่ ข้อ 10 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และข้อ 13 เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.82

บทสรุป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึง

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานะผู้ตอบ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

☐ ประชาชนทั่วไป ☐ บุคลากรภาครัฐ ☐ บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

☐ หน่วยงานทางการศึกษา ☐ ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท

☐ ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ☐ ผู้นำชุมชน

☐ อสม. ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านติดต่องานใดกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่

☐ การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

☐ การลงทะเบียนผู้สูงอายุ

☐ การลงทะเบียนผู้พิการ

☐ การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้

☐ ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถม/ดิน

☐ ขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้าง

☐ ขอดัดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า

☐ ขำระภาษี

☐ จัดทะเบียนพาณิชย์

☐ การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง

☐ ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย ☐ การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง

☐ ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่

☐ ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ

☐ ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ

☐ ขอใช้บริการรถกระเช้า

☐ การจัดซื้อจัดจ้างกับองค์การบริหารส่วนตำบล

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา				
2.องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก				
3.โครงการอบรมต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จัดขึ้น				
4.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ฯลฯ				
5.ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ				
6.ช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลฯ เช่น เว็บไซต์ ไลน์, เพจ ฯลฯ				
7.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น				
8.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน				
9.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่				
10.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม				
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง				
13.เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ				
14.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ				
15.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ				

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบขณะรับบริการ

.....

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

0-4231-5869