



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

ที่ นพ ๗๔๐๐๑/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่

ตาม พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ หน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วน ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๓) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการ นั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เริ่มจากวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ในรอบปีที่ผ่านมา นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ ได้ดำเนินการตามหน้าที่ทุกประการ จึงเห็นสมควรทำการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป

โดยการประเมินครั้งนี้ ได้ประเมินจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ และทำการวิเคราะห์ผลเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว โดยมีรายละเอียดผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ และขออนุญาตเผยแพร่ผลการประเมินให้รับในช่องทางต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนฯ เพื่อประชาชนได้รับทราบต่อไป

(นางยุภาพันธ์ เศรษฐจันทร์)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



(นายณัฐวัฒน์ แสงสว่าง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ว่าที่ร้อยโท



(ยุทธชัย สอนแสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่



(นายศรายุทธ วะชุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่



(นายชาญชัย แมดมีงเหง้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาการว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ  
ในการปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา  
เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาคุณใหญ่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด  
ด้วยให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้  
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นายชาญชัย แมตมิ่งเหง้า)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่  
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่) 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 และเพศหญิง 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	<b>98</b>	<b>100.00</b>

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 ไปรตระบุ	0	0.00
รวม	<b>98</b>	<b>100.00</b>

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

ตารางที่ 5 แสดงงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อใช้บริการ

ท่านติดต่องานใดกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	18	18.37
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ	4	4.08
การลงทะเบียนผู้พิการ	6	6.12
การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้	3	3.06
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/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 โปรดระบุ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>98</b>	<b>100.00</b>

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.องค์การบริหารส่วนปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
2.องค์การบริหารส่วนปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก	80	81.63	18	18.37	0	0.00	0	0.00
3.โครงการอบรมต่างๆที่องค์การบริหารส่วนฯ จัดขึ้น	79	80.61	18	18.37	1	1.02	0	0.00
4.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจองค์การบริหารส่วนฯ ฯลฯ	81	82.65	16	16.33	1	1.02	0	0.00
5.ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริหารส่วนประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ	88	89.80	9	9.18	1	1.02	0	0.00
6.ช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนฯ เช่น 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/แบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้อง	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
13.เก้าอี้ 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
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>88.98</b>		<b>9.73</b>		<b>1.22</b>		<b>0.07</b>

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 องค์การบริหารส่วนปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา 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 ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไปโดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบและหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป