



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร  
เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชนเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสำราญ พิณจรัสรุ่งเรือง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



สำรวจและรวบรวมโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาล  
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรที่ให้ความร่วมมือที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร

๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
๒. นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน
- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม
  - ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของประชาชน
๒. เพื่อองค์กรได้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน
๓. ช่วยให้องค์กรปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อประชาชนผู้ใช้บริการ
๔. เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มีต่อองค์กรในด้านการให้บริการ
๕. เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กรในการให้บริการประชาชน

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร

สรุปผลระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5 (81-100%)	4 (61-80%)	3 (41-60%)	2 (21-40%)	1 (1-20%)
<b>1. สำนักงานปลัด</b>					
1.1 งานพัฒนาชุมชน การจัดสรรงบประมาณ ในการจัดตั้งและดูแลชุมชน	/				
1.2 งานสังคมสงเคราะห์ การจัดสรรงบประมาณอุดหนุนชุมชนประชาชนทราบทุกครั้ง	/				
1.3 งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนการให้ความรู้ และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน	/				
1.4 การส่งเสริมสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม	/				
1.5 งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม(สำนักงานปลัด อบต.)	/				
1.6 งานกีฬาและนันทนาการของเด็กและเยาวชน		/			
1.7 งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	/				
1.8 งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ	/				
1.9 งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	/				
<b>2. กองคลัง</b>					
2.1 งานภาษีบำรุงท้องที่		/			
2.2 งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน		/			
2.3 งานภาษีป้าย		/			
<b>3. กองช่าง</b>					
3.1 การบำรุงรักษาทางและสะพาน	/				
3.2 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	/				
3.3 งานขออนุญาตแบบอาคาร	/				
3.4 งานควบคุมอาคาร	/				

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5 (81-100%)	4 (61-80%)	3 (41-60%)	2 (21-40%)	1 (1-20%)
<b>1. ด้านบริการ</b>					
1.1 ความพึงพอใจของท่านต่อความสะอาดที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	/				
1.2 ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	/				
1.3 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	/				
1.4 ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้	/				
1.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ</b>					
2.1 ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	/				
2.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	/				
2.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	/				
2.4 ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	/				
2.5 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	/				
2.6 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ		/			
2.7 ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ		/			
2.8 ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน		/			
2.9 อื่น (โปรดระบุ).....					
<b>3. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>					
3.1 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคำเ้าท์		/			
3.2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน		/			
3.3 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ		/			

ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 4.51-5.00	ดีมาก	81-100%
	ตั้งแต่ 3.51-4.00	ดี	61-80%
	ตั้งแต่ 2.51-3.00	พอใช้	41-60%
	ตั้งแต่ 1.51-2.00	ควรปรับปรุง	21-40%
	น้อยกว่า 1.50	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1-20%

#### สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ทั้งนี้เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมและให้มีการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรทุกปี

#### ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถรเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมนิเทศสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
๒. ควรติดตั้งโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับชมข่าวสารในขณะที่รอรับบริการ