



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ที่ นพ ๗๙๓๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ดำเนินการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ตามแบบประเมินจากกลุ่มเป้าหมายจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการกำหนดกรอบ และแนวทางการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ปีงบประมาณเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อมาเป็นข้อมูลประกอบในการประเมิน ผลการตรวจประเมินนั้นจะได้นำเสนอผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ การปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป รายละเอียดได้จัดทำสรุปผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ให้คณะผู้บริหารทราบต่อไป รายละเอียดได้จัดทำสรุปผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายณานพงษ์ วงศ์จำปา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

รายงานผลการประเมินผลการประเมินความพึง  
พอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติงานการปฏิบัติ  
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

## รายงานผลการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ตามมติที่ที่ประชุมมีมติให้นำผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด และผลการประเมินการปฏิบัติราชการให้  
ครบถ้วน ซึ่งในแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจ จำนวน ๒๑ คน

จากที่ได้รับการตรวจประเมินของคณะทำงาน พบว่าบางข้อ ได้คะแนนระดับ พอใจมาก ในระดับ น้อย

### หัวข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีความรวดเร็วขึ้นอีก
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจน
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังควรจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนหลัง
๔. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ จนท.ควนศึกษาระเบียบเพื่อตอบข้อซักถามอย่าง  
รอบคอบ
๕. ความสะอาดของสถานให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานราชการ

จากการประมวลผลการประเมินการปฏิบัติราชการปรากฏว่ามีบางด้านไม่สามารถทำคะแนนให้อยู่ใน  
เกณฑ์มาตรฐานได้ คือ ผลการประเมินเท่ากับศูนย์คะแนน ดังนั้น ควรดำเนินการตามแนวทางดังนี้

#### ด้านที่ ๑ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

- ๑.๑ หน่วยงานมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ
- ๑.๒ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความจำเป็นและผลที่เกิดขึ้นจากภารกิจ
- ๑.๓ หน่วยงานมีการแสดงรายละเอียดและขั้นตอนระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๑.๔ หน่วยงานมีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๑.๕ หน่วยงานมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๑.๖ หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- ๑.๗ หน่วยงานมีการกำหนดความรับผิดชอบงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคล
- ๑.๘ หน่วยงานมีการแสดงผลลัพธ์ให้เห็นว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไรในภารกิจ
- ๑.๙ หน่วยงานมีแนวทางในการป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่อประชาชน

#### ด้านที่ ๒ ด้านคุณภาพของบริการ

- ๒.๑ มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ
- ๒.๒ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ
- ๒.๓ มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
- ๒.๔ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติงาน

๒.๕ มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๖ มีระบบการให้และรับข้อมูลจากประชาชน

๒.๗ มีการนำข้อร้องเรียนของประชาชนมาพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ประชาชนทราบด้วย

ด้านที่ ๓ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

๓.๑ มีการเปิดเผยการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีและประกาศโดยเปิดเผย

๓.๒ การจัดซื้อ/จัดจ้างกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม

๓.๓ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้าง

๓.๔ การจัดซื้อ/จัดจ้างต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐

๓.๕ มีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาว

๓.๖ มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน

๓.๗ มีการสำรวจ ทบทวน เพื่อยกเลิก ปรับปรุงภารกิจ

๓.๘ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจของประชาชน

๔.๑ มีการประกาศกำหนดระยะเวลาในการติดต่อกับส่วนราชการให้ประชาชนทราบ

๔.๒ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

๔.๓ มีสมุดบันทึกการควบคุมการร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน

๔.๔ มีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้สอบถาม หรือผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบ

๔.๕ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสอบถามหรือตอบข้อร้องเรียน

๔.๖ เปิดสายด่วนรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๔.๗ มีการเปิดเว็บไซต์ รับฟังความคิดเห็น และประชาสัมพันธ์ อบรม.

๔.๘ จัดประชุมรับฟังความเห็นของประชาชน

\*\*\*\*\*

๖. ๗  
แบบการประเมินแบบมีส่วนร่วม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ	- ชาย รวม	14 คน
	- หญิง รวม	27 คน
2. อายุ	- ต่ำกว่า 20 ปี	3 คน
	- 20-30 ปี	6 คน
	- 31-40 ปี	10 คน
	- 41-50 ปี	7 คน
	- 51-60 ปี	8 คน
	- มากกว่า 60 ปี	7 คน
3. การศึกษา	- ประถมศึกษา	20 คน
	- มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	6 คน
	- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	8 คน
	- ปริญญาตรี	7 คน
	- สูงกว่าปริญญาตรี	0 คน
	- อื่น ๆ	0 คน
4. อาชีพหลัก	- รับราชการ	4 คน
	- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	0 คน
	- ค้าขาย - ธุรกิจส่วนตัว	6 คน
	- รับจ้าง	18 คน
	- นักเรียน นักศึกษา	3 คน
	- เกษตรกร	10 คน
	- อื่น ๆ ระบุ	0 คน

## พื้นที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรม	51.2 %	48.8 %	0 %
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ / กิจกรรม	53.7 %	46.3%	0 %
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม	56.1 %	43.9 %	0 %
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรม	48.8 %	51.2 %	0 %
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรม	68.3 %	31.7 %	0 %
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	51.2 %	48.8 %	0 %
7) ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	51.2 %	48.8 %	0 %
8) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	65.9 %	34.1 %	0 %
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	70.7 %	29.3 %	0 %

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ( ) ชาย ( / ) หญิง
๒. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒๐-๓๐ ปี ( ) ๓๑-๔๐ ปี  
 ( / ) ๔๑-๕๐ ปี ( ) ๕๑-๖๐ ปี ( / ) มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ( / ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
 ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี ( ) อื่น ๆ
๔. อาชีพหลัก ( ) รับราชการ ( ) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ( ) ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) รับจ้าง ( ) นักเรียน นักศึกษา ( / ) เกษตรกร  
 ( ) อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ ๑ ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
๑) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรม	/		
๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ / กิจกรรม	/		
๓) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม	/		
๔) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรม		/	
๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม		/	
๖) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/	
๗) ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	/		
๘) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	/		
๙) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	/		



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด**  
**เรื่อง รายงานผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ดำเนินการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ตามแบบประเมินจากกลุ่มเป้าหมายจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการกำหนดกรอบ และแนวทางการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ปีงบประมาณเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อมาเป็นข้อมูลประกอบในการประเมิน ผลการตรวจประเมินนั้นจะได้นำเสนอผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ การปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายคานพงษ์ วงศ์จำปา)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด