

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เทศบาลตำบลท่าขนอน
อำเภอศีร์ชฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



สำรวจและรวบรวมโดย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
เทศบาลตำบลท่าขนอน อำเภอศีร์ชฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลท่าขนอนซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าขนอนที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลท่าขนอน**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒.	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ	✓	
๓.	การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๔.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๕.	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖.	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๘.	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๙.	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๑๐.	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๑.	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๒.	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๓.	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่อง ผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

**แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลท่าขนอน**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๖.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		
๑๐.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					✓
๒.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			✓		
๓.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น			✓		
๔.	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง			✓		
๕.	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			✓		
๖.	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ตำบลเพิ่มขึ้น			✓		
๗.	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร			✓		
๘.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง				✓	
๙.	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้			✓		
๑๐.	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน					✓
๑๑.	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					✓
๑๒.	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง					✓
๑๓.	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
๑๔.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
๑๕.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายของ องค์กร					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และ
ความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของ
ประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการ
บริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ เทศบาล
ตำบลท่าขนอน เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล
ตำบลท่าขนอนในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลท่าขนอนมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าขนอนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒) รอบครึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลท่าขนอน

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของประชาชนเขตเทศบาลตำบลท่าขนอนในการรับบริการเทศบาลตำบลท่าขนอนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒.อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง ☐ รับราชการ
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ ในวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๗ คน	หญิง	จำนวน ๒๓ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๒ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๓ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๖ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๐ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน - คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน
	๗. อื่นๆ ๖ คน			
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๗ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๙ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	รวม
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๕	๒๐	๕	๐	๕๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๖	๑๘	๖	๐	๕๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔	๒๒	๔	๐	๕๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑	๒๖	๓	๐	๕๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๐	๒๖	๔	๐	๕๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๓	๒๕	๒	๐	๕๐
๗	มีน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ	๒๓	๒๔	๓	๐	๕๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๖	๒๐	๔	๐	๕๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าขนอนจะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิงผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าขนอนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้ และปรับปรุงเป็นยอดเยี่ยม โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ร้อยละ ๔๗ คน และในระดับดี เฉลี่ย ร้อยละ ๔๕.๒๕ คนในระดับพอใช้ เฉลี่ย ร้อยละ ๗.๗๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ กับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๖ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายจำนวน ๒๕ คน สำหรับความสุภาพในการให้บริการ มีจำนวน ๒๔ คน ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอต่อความต้องการและมีน้ำสะอาดอย่างเพียงพอมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๒๓ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการในระดับดีมาก จำนวน ๒๑ คน การจัดสถานที่ให้บริการในระดับดีมากเป็นคะแนนที่มีความต่ำสุด จำนวน ๒๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึงซึ่งทางเทศบาลตำบลท่าขนอนได้ปรับปรุงตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะมา สำหรับปีงบประมาณปีพ.ศ.๒๕๖๒ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอให้มีเจ้าหน้าที่คอยยืนให้บริการประชาชนบริเวณหน้าเทศบาลเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อสามารถเข้ารับบริการได้ทันที เทศบาลตำบลท่าขนอน ได้รับข้อเสนอแนะมาพิจารณา และพยายามที่จะปรับปรุงให้เป็น One stop service เพื่อประชาชนที่มาติดต่อได้ติดต่อตรงจุดบริการเดียว และจะปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่เนื่องจากในปัจจุบันนี้เทศบาลได้ย้ายอาคารปฏิบัติงานจากอาคารเทศบาล มาปฏิบัติงานที่อาคารอเนกประสงค์ ซึ่งอาจจะทำให้ในส่วนของอาคารยังไม่เรียบร้อยเท่าที่ควร ทางเทศบาลจะปรับปรุงให้อาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังและจะเล็งเห็นความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินบางส่วนที่ให้คะแนนควรปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนาต่อไปแต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๔๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๓๖
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๔
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๕๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๔๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๐

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนเสนอแนะว่า หากเทศบาลตำบลท่าขนอนจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 ๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 ๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มให้เพียงพอระหว่างรอรับบริการ
 ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 ๕. ควรปรับปรุงให้เป็นการบริการ แบบ One Stop Service
 ๖. ควรจัดการอบรมให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เพื่อให้มีการบริการไปในแนวทางเดียวกัน
 ๗. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก

- สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
- รายงานการประชุม
- บันทึกเสนอผู้บริหาร
- แบบสอบถาม

ระเบียบวาระประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลท่าขนอน อำเภอศรีรัตนนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑.....

๑.๒.....

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

๓.๑.....

๓.๒.....

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณาร่วมกัน

๔.๑ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ

๔.๒ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๔.๓ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ

๔.๔ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

๔.๕ สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

๕.๑.....

๕.๒.....

บันทึกรายงานการประชุม
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน
ครั้งที่ ๑ / ๒๕๖๒
วันที่ ๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ ๒๕๖๒
ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน

รายชื่อผู้มาประชุม

๑.ร.ต.ต สุเมธ หอมนุ่น	ประธานกรรมการ
๒.นายเฉลิมเกียรติเวชกุล	กรรมการ
๓.นายสวัสดิ์ สมนาน	กรรมการ
๔.นางสายใจ ศักดิ์ศรี	กรรมการ
๕.นางบุญทิพย์ ฐานวิเศษ	กรรมการ
๖.นางอรัญญา บางรักษ์	กรรมการ
๗.นายพัฒนชัย อำนวนโรจน์จินดา	กรรมการ
๘.นางสาวจันทร์ทิพย์ เจ๊ะเหียง	กรรมการ/เลขานุการ
๙.นายจักรวาลย์ จิตตรง	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐.นางสาวชญาณุช พูลสวัสดิ์	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

รายชื่อผู้ไม่มาประชุม

-ไม่มี-

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

-ไม่มี-

เริ่มประชุม เวลา ๑๓.๐๐ น.

เมื่อครบองค์ประชุมประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการกล่าวเปิดการประชุม
และดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องที่ประธานแจ้งให้ทราบ

-ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒

รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

-รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๑

ระเบียบวาระที่ ๓

ประธานฯ

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าขนอนที่ ๔๓๗/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ รายละเอียดตามสำเนาคำสั่งที่แจ้งให้ทุกคนทราบแล้ว นั้น ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แล้วเสนอผลการประเมินให้ นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน ทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยแบบในการประเมินตามหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ที่ประชุม

ระเบียบวาระที่ ๔

ประธานฯ

ทราบ

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

เสนอให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปี ๒๕๖๒ (ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒) รอบครึ่งปี โดยประเมินในหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
๒. คุณภาพของบริการ
๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ
๔. ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

โดยแบบในการประเมินตามหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ตามที่สำเนาให้ทุกท่านทราบแล้ว

ที่ประชุม

เห็นด้วยตามที่เสนอ

ประธานฯ

กรรมการท่านใดจะมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไรอีกบ้าง

(ร.ต.ต.สุเมธ)

กรรมการฯ

เสนอว่าเมื่อมีการประเมินผลและนำเสนอต่อนายกเทศมนตรีแล้วควรทำประกาศ

(นายเฉลิมเกียรติ)

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

และควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยทุกครั้งครับ

ที่ประชุม

เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๕

เรื่องอื่น ๆ

ประธานฯ

มีคณะกรรมการท่านใดสงสัยในแบบประเมินและแบบสอบถามความพึงพอใจจากการรับบริการอีกบ้างไหมครับ

(ร.ต.ต.สุเมธ)

ที่ประชุม

-ไม่มี-

ประธานฯ

ถ้าไม่มีคณะกรรมการท่านใดสงสัยหรือสอบถามอะไรเพิ่มเติม กระผมขอปิดการประชุม

(ร.ต.ต.สุเมธ)

ปิดประชุม เวลา ๑๕.๐๐ น.

(ลงชื่อ) ผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม
(นางสาวชญาณุช พูลสวัสดิ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(ลงชื่อ) ผู้ตรวจบันทึกรายงานการประชุม
(ร.ต.ต.สุเมธ หอมนุ่น)
ประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ระเบียบวาระการประชุม
คณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑
วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒

เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

การประชุมครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

ระเบียบวาระที่ ๓

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

หัวข้อที่กำหนดในการประชุมครั้งที่ ๑ เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ระเบียบวาระที่ ๔

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ

๔.๒ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๔.๓ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ

๔.๔ สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

๔.๕ สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระเบียบวาระที่ ๕

เรื่องอื่น ๆ

บันทึกรายงานการประชุม
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน
ครั้งที่ ๒ / ๒๕๖๒

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ ๒๕๖๓

ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน

รายชื่อผู้มาประชุม

๑.ร.ต.ต สุเมธ หอมนุ่น	ประธานกรรมการ
๒.นายเฉลิมเกียรติ เวชกุล	กรรมการ
๓.นายสวัสดิ์ สมาน	กรรมการ
๔.นางสายใจ ศักดิ์ศรี	กรรมการ
๕.นางบุญทิพย์ ฐานวิเศษ	กรรมการ
๖.นางอรัญญา บางรักษ์	กรรมการ
๗.นายพัฒนชัย อำนวนยโรจนจินดา	กรรมการ
๘.นางสาวจันทร์ทิพย์ เจ๊ะเหียง	กรรมการ
๙.นายจักรวาลย์ จิตตรง	กรรมการ/เลขานุการ
๑๐.นางสาวชญาอนุช พูลสวัสดิ์	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑.นางชลลดา ทิพย์เกิด	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

รายชื่อผู้ไม่มาประชุม

-ไม่มี

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

๑.นายชินนทร์ เพชรศรี	นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน
๒.นางจินตนา เอี่ยมน้อย	รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน

เริ่มประชุม เวลา ๑๓.๐๐ น.

เมื่อครบองค์ประชุมประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการกล่าวเปิดการประชุม
และดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ทราบ

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

- รับรองรายงานประชุมครั้งที่๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

ระเบียบวาระที่ ๓

ประธานฯ

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

-ตามที่ได้มีการประชุมไปเมื่อครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ กรรมการได้ลงมติให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๒ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๒) รอบครึ่งปี โดยประเมินในหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
๒. คุณภาพของบริการ
๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ
๔. ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

โดยแบบในการประเมินตามหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

-ตามคำสั่งเทศบาลท่าขนอน ๙/๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสำเนาคำสั่งที่แจ้งให้ทุกคนทราบแล้วนั้น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากมีบุคลากรมีการโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ที่ อปท.อื่น ให้คณะกรรมการมีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแล้ว เสนอผลการประเมินให้ นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน ทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยแบบในการประเมินตามหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ที่ประชุม

ระเบียบวาระที่ ๔

ประธานฯ

(ร.ต.ต.สุเมธ)

ทราบ

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

ตามที่คณะกรรมการได้ทำการประเมินตามแบบที่แจ้งให้ทราบแล้วนั้นได้ผลการประเมินดังนี้

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลท่าขนอน**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒.	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ	✓	
๓.	การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๔.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๕.	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖.	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๘.	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๙.	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๑๐.	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๑.	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๒.	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๓.	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่อง ผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

**แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลท่าขนอน**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๖.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		
๑๐.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					✓
๒.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			✓		
๓.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น			✓		
๔.	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง			✓		
๕.	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			✓		
๖.	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ตำบลเพิ่มขึ้น			✓		
๗.	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร			✓		
๘.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง				✓	
๙.	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้			✓		
๑๐.	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน					✓
๑๑.	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					✓
๑๒.	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง					✓
๑๓.	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
๑๔.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
๑๕.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายของ องค์กร					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และ
ความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของ
ประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการ
บริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ เทศบาล
ตำบลท่าขนอน เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล
ตำบลท่าขนอนในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลท่าขนอนมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าขนอนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒) รอบครึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลท่าขนอน

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

แสดงความคิดเห็นของประชาชนเขตเทศบาลตำบลท่าขนอนในการรับบริการ

เทศบาลตำบลท่าขนอน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒.อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง ☐ รับราชการ
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ ในวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าขนอน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าขนอน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๗ คน	หญิง	จำนวน ๒๓ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๒ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๓ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๖ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๐ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน - คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน
	๗. อื่นๆ ๖ คน			
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๗ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๙ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	รวม
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๕	๒๐	๕	๐	๕๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๖	๑๘	๖	๐	๕๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔	๒๒	๔	๐	๕๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑	๒๖	๓	๐	๕๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๐	๒๖	๔	๐	๕๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๓	๒๕	๒	๐	๕๐
๗	มีน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ	๒๓	๒๔	๓	๐	๕๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๖	๒๐	๔	๐	๕๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าขนอนจะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิงผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าขนอนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้ และปรับปรุงเป็นยอดเยี่ยม โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ร้อยละ ๔๗ คน และในระดับดี เฉลี่ย ร้อยละ ๔๕.๒๕ คนในระดับพอใช้ เฉลี่ย ร้อยละ ๗.๗๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ กับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๖ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมารองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายจำนวน ๒๕ คน สำหรับความสุภาพในการให้บริการ มีจำนวน ๒๔ คน ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอต่อความต้องการและมีน้ำสะอาดอย่างเพียงพอมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๒๓ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการในระดับดีมาก จำนวน ๒๑ คน การจัดสถานที่ให้บริการในระดับดีมากเป็นคะแนนที่มีความต่ำสุด จำนวน ๒๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึงซึ่งทางเทศบาลตำบลท่าขนอนได้ปรับปรุงตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะมา สำหรับปีงบประมาณปีพ.ศ.๒๕๖๒ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอให้มีเจ้าหน้าที่คอยยืนให้บริการประชาชนบริเวณหน้าเทศบาลเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อสามารถเข้ารับบริการได้ทันที เทศบาลตำบลท่าขนอน ได้รับข้อเสนอแนะมาพิจารณา และพยายามที่จะปรับปรุงให้เป็น One stop service เพื่อประชาชนที่มาติดต่อได้ติดต่อตรงจุดบริการเดียว และจะปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่เนื่องจากในปัจจุบันนี้เทศบาลได้ย้ายอาคารปฏิบัติงานจากอาคารเทศบาล มาปฏิบัติงานที่อาคารอเนกประสงค์ ซึ่งอาจจะทำให้ในส่วนของอาคารยังไม่เรียบร้อยเท่าที่ควร ทางเทศบาลจะปรับปรุงให้อาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังและจะเล็งเห็นความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินบางส่วนที่ให้คะแนนควรปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนาต่อไปแต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๔๐
- ๑๐.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๓๖
- ๑๑.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๔
- ๑๒.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๒
- ๑๓.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๕๒
- ๑๔.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๐
- ๑๕.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๔๘
- ๑๖.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๐

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนเสนอแนะว่า หากเทศบาลตำบลท่าขนอนจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาใน ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 ๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 ๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มให้เพียงพอระหว่างรอรับบริการ
 ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 - ๕ ควรปรับปรุงให้เป็นการบริการ แบบ One Stop Service
 ๖. ควรจัดการอบรมให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เพื่อให้มีการบริการไปในแนวทางเดียวกัน
 ๗. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ที่ประชุม เห็นชอบ

ประธานฯ กรรมการท่านใดมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไรอีกบ้าง เพื่อนำเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอนต่อไป

(ร.ต.ต.สุเมธ)

กรรมการฯ ดิฉันขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

- (นางสายใจ) **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนเสนอแนะว่า หากเทศบาลตำบลท่าขนอนจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาใน ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 ๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 ๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มให้เพียงพอระหว่างรอรับบริการ
 ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 - ๕ ควรปรับปรุงให้เป็นการบริการ แบบ One Stop Service
 ๖. ควรจัดการอบรมให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เพื่อให้มีการบริการไปในแนวทางเดียวกัน
 ๗. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ที่ประชุม เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ

ประธานฯ กรรมการท่านใดมีเรื่องอื่นๆ จะเสนออีกบ้าง

(ร.ต.ต.สุเมธ)

ที่ประชุม ไม่มี

ประธานฯ หากไม่มี ผมขอปิดการประชุม

(ร.ต.ต.สุเมธ)

ปิดประชุม เวลา ๑๕.๓๐ น.

(ลงชื่อ)

ผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวชญาณุช พูลสวัสดิ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(ลงชื่อ)

ผู้ตรวจบันทึกรายงานการประชุม

(ร.ต.ต.สุเมธ หอมนุ่น)

ประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าขนอน

ที่ สฎ๕๓๑๐๑/

ลงวันที่

มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน

๑.เรื่องเดิม

๑.๑ คำสั่งเทศบาลตำบลท่าขนอนที่ ๒๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ได้แต่งตั้งคณะบุคคลเป็นที่ปรึกษารวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แล้วเสนอผลการประเมินให้ นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอนทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการได้ดำเนินการประชุมเพื่อปรึกษาหารือวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ประชุมในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ ตามแบบเก็บข้อมูลที่ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุม โดยทำการประเมิน ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ รอบครึ่งปี และประชุมรายงานผลการติดตามและประเมินผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าขนอน ครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓ สรุปผลการประเมินในภาพรวม การบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนมีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจ และมีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าขนอนในครั้งต่อไป และคณะกรรมการได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มให้เพียงพอระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๕. ควรปรับปรุงให้เป็นการบริการ แบบ One Stop Service
๖. ควรจัดการอบรมให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เพื่อให้มีการบริการไปในแนวทางเดียวกัน
๗. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

โดยสรุปผลจากข้อมูลได้ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

๓.ข้อระเบียบกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

/๔. ข้อเสนอแนะ....

๔.ข้อเสนอแนะ

- ๔.๑ เห็นควรประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบ
๔.๒ เห็นควรดำเนินการเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะที่คณะกรรมการนำเสนอเพื่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน

๕.ข้อพิจารณา

- ๕.๑ เพื่อโปรดทราบ
๕.๒ เพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบตามข้อเสนอแนะโปรดลงนามสั่งการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาว ชญานุช พูลสวัสดิ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(ลงชื่อ).....

(นายจักร์วาลย์ จิตตรง)

หัวหน้าสำนักปลัด

เลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจันทร์ทิพย์ เจ๊ะเหยง)

ปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรี

- () อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ
() อื่น ๆ

(ลงชื่อ).....

(นางจินตนา เอี่ยมน้อย)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน