

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

สำรวจและรวบรวมโดย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโปแตง

ลำดับ	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	✓	

แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ(ตามประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง

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

**แบบการประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง**

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

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่พอใจมากที่สุด โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่พอใจมาก พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ อบต.ปอแดงยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ ในวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปแตง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ

ชาย จำนวน ๒๓ คน หญิง จำนวน ๒๗ คน

๒.อายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๕	คน
๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน	๑๖	คน
๓. ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	จำนวน	๑๗	คน
๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน	๑๒	คน

๓.การศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๒๕	คน
๒. มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	๑๒	คน
๓. ปวส./ อนุปริญญา	จำนวน	๙	คน
๔.ปริญญาตรีขึ้นไป	จำนวน	๔	คน

๔.อาชีพ

๑. เกษตรกร	จำนวน	๒๓	คน
๒. ลูกจ้าง/รับจ้าง	จำนวน	๖	คน
๓. รับราชการ	จำนวน	๘	คน
๔. ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน	๗	คน
๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน	๖	คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๕	๑๕			
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๔	๑๖			
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๔๑	๙			
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕	๕			
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๐	๑๐			
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔๐	๑๐			
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๖	๔			
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔๕	๕			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดและระดับพอใจมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลางและน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ย ๔๐.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ และในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๘.๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวนมากที่สุด ๔๖ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๔๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในจำนวน ๔๑ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามการจัดสถานที่รอให้บริการและห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๔๐ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดที่มีค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ ประเด็นมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๓๔ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดงมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๒ พิจารณา ร้อยละ ๘

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐ พิจารณา ร้อยละ ๑๐

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐ พิจารณา ร้อยละ ๑๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีความพึงพอใจในการให้บริการ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒ พิจารณา ร้อยละ ๑๘

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐ พิจารณา ร้อยละ ๒๐

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐ พิจารณา ร้อยละ ๒๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ พิจารณา ร้อยละ ๓๐

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๘ พิจารณา ร้อยละ ๓๒

๓. ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปแตงเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลโปแตง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้พอใจมากยิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๕. ควรจัดทำหลังคาที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์สำหรับจอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการเพิ่มให้มากขึ้น
๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
