รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สำรวจและรวบรวมโดย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
1.	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
2.	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ	✓	
3.	การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
4.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
5.	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
6.	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์		✓
7.	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
8.	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
9.	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
10.	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
11.	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
12.	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
13.	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน		✓
14.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
15.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
16.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร		✓
17.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
18.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

/แบบประเมินผล...

แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ตามประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
1.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
2.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
3	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
4.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
5.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
6.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
7.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
8.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
9.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		
10.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
11.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
12.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
13.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
14.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

/แบบประเมินผล...

แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ตามประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
1.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
2.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
3.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
4.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
5.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
6.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
7.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
8.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
9.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		
10.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
11.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
12.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
13.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
14.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

/แบบประเมินผล...

แบบการประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
1.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				✓	
2.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			✓		
3.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น			✓		
4.	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง			✓		
5.	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			✓		
6.	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตตำบลเพิ่มขึ้น			✓		
7.	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร			✓		
8.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง			✓		
9.	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้			✓		
10.	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน					✓
11.	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					✓
12.	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง					✓
13.	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
14.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
15.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กร					✓

/สรุปผลการประเมิน...

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อมีที่ยังไม่มีระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม การจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลทุ่งหลวง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของทศบาลตำบลทุ่งหลวง ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากทศบาลตำบลทุ่งหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการทศบาลตำบลทุ่งหลวง

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่๒/๒๕๕๘ ในวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมสภาทศบาลตำบลทุ่งหลวง
ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

(เดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๐ คน หญิง จำนวน ๒๐ คน

๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๗ คน
๓. ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน ๔. ระหว่าง ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๔ คน

๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๘ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๙ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน
๕. ปริญญาตรี จำนวน - คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)

๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน ๒๒ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๓ คน
๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน ๔. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน
๕. นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๒ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ชัดเจน	๑๐	๓๐	-	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓	๓๔	๓	-
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๕	๓๐	๕	-
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ	๓	๒๗	๑๐	-
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔	๓๕	๑	-
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓	๓๗	-	-
๗	มีน้ำดื่มบริการเพียงพอ	๕	๓๐	๕	-
๘	มีการจัดลำดับการบริการอย่างยุติธรรม	๖	๓๒	๒	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จะมีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี และ ๓๕ - ๕๐ ปี รองลงมา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร/รับจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยส่วนมากมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดีและมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้อยู่เล็กน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๔.๘๗ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๓๑.๘๗ คน และในระดับพอใช้ เฉลี่ย ๓.๒๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดี จำนวนมากที่สุด ๓๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีการจัดสถานที่รอให้บริการและป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี คือ ๓๒ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับดี คือ ๓๐ คน และจากข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า ส่วนมากจะตอบว่า บริการรวดเร็ว พนักงานยิ้มดี แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๒๕ ดี ร้อยละ ๗๕

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๗.๕ ดี ร้อยละ ๘๕ และ พอใช้ ร้อยละ ๗.๕

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๑๒.๕ ดี ร้อยละ ๗๕ และ พอใช้ ร้อยละ ๑๒.๕

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗.๕ ดี ร้อยละ ๖๗.๕ และ พอใช้ ร้อยละ ๒๕

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๑๐ ดี ร้อยละ ๘๗.๕ และ พอใช้ ร้อยละ ๒.๕

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๗.๕ ดี ร้อยละ ๙๒.๕

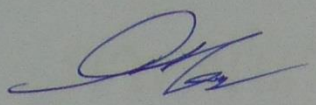
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๑๒.๕ ดี ร้อยละ ๗๕ และ พอใช้ ร้อยละ ๑๒.๕

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๑๕ ดี ร้อยละ ๘๐ และ พอใช้ ร้อยละ ๕

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เสนอแนะว่า หากเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

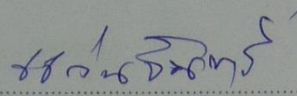
1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



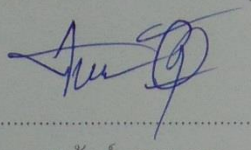
.....ประธานกรรมการ

นายบุญยืน นาคแสง



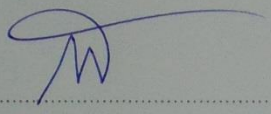
.....กรรมการ

นางแก่นจันทร์ จันทร์สระคู



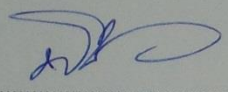
.....กรรมการ

นายรันต์ สายหยุด



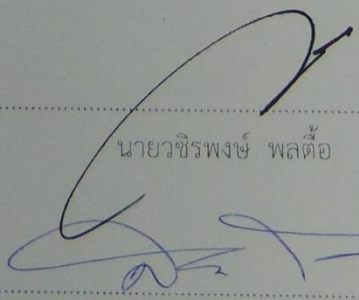
.....กรรมการ

นายสาลี มาสระคู



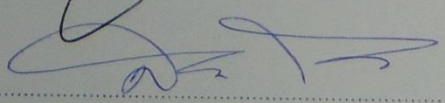
.....กรรมการ

นายพีระพงษ์ บัวไข



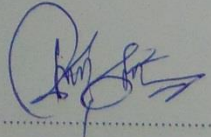
.....กรรมการ/เลขานุการ

นายวชิรพงษ์ พลตื้อ



.....เลขานุการ

นายสุริยา การะเกษ



.....ผู้ช่วยเลขานุการ

นายทวีวุฒิ จันทร์คูเมือง