



รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ได้รับการตรวจประเมินประสิทธิภาพ (LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้เห็นชอบนำผลการประเมินประสิทธิภาพ (LPA) ประจำปีพ.ศ.๒๕๖๓ มาวิเคราะห์ประเมินโดยไม่ต้องสร้างเครื่องมือใหม่ อย่างไรก็ตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ด้าน สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์ ๓ มิติ คือ มิติผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มิติคุณภาพของบริการ มิติความคุ้มค่าของภารกิจ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑ - ๓
ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา	๔ - ๕
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา (LPA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓	๙
ส่วนที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗ - ๙
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข	๑๐

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง
ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๑ การบริหารราชการ
เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติราชการ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผล
การปฏิบัติงานและมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่แสดงประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการทำความเข้าใจในการปฏิบัติราชการและอาจ
กำหนดให้มีสวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการก็เพื่อ
กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผล ซึ่งกรอบในการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องได้รับการ
ประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อรับประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผล ๔ มิติ
ตามประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. โดยให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด (ก.
จังหวัด) เป็นผู้พิจารณากำกับดูแลตรวจสอบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในทุกกอง/ส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ตามมิติตัวชี้วัดและเกณฑ์คะแนนในแต่ละมิติ

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านนา จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านนา เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนสูงสุด

๑. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ และหมายความรวมถึง กระบวนการ
ดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการ
ปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผล
การปฏิบัติราชการขององค์กรที่ชัดเจน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่าง
ต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และผลที่ได้จากการประเมินไป
ประกอบการพิจารณาเป็นเงินรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/
ตำแหน่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒.๑ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด

๒.๒ เพื่อติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้ให้คำรับรองว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผล
งานที่ดี ตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ละมิติที่ให้คำรับรองไว้

๒.๒ เพื่อเสนอผลการประเมินในองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านนาและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ทราบเพื่อพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน

๓. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๓.๑ สามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการ
ดำเนินการซึ่งจะบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผน โครงการนั้นผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย
วัตถุประสงค์

๓.๒ เป็นหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารหน่วยงานสามารถบริหารงานให้ได้ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดก็สมควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบพิเศษ

๔. กรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ได้กำหนดกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวหนุ ดังนี้

๔.๑ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ภายใน ๙๐ วันหลังจากสิ้นปีงบประมาณ

๔.๒ คณะกรรมการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔.๔ ให้คณะกรรมการฯ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒, ๓ และ ๔)

๔.๓ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยนำข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๓มาวิเคราะห์โดยไม่ต้องสร้างเครื่องมือใหม่

๔.๔ ประธานกรรมการฯ จะต้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

๕. วิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา มีกระบวนการ ดังนี้

๕.๑ กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๕.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๓ คณะกรรมการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบที่ ๑, ๒ และ ๓

๕.๔ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินข้อ ๓ ปีละ ๑ ครั้ง

๕.๕ นำผลการประเมิน LPA มาวิเคราะห์

๕.๖ เปรียบเทียบข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับผลการปฏิบัติราชการ (เปรียบเทียบข้อตกลงกับผลการประเมิน LPA)

๕.๗ เสนอขอและได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น (โบนัส) ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด)

๕.๘ เสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารทราบพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ

๖. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๑. นายทวีศักดิ์ เพ็ชรหลวง	ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น	ประธาน
๒. ว่าที่ร้อยตรีหญิงภัทรภร เบ็ญระเหม	ผู้แทนชุมชน (ผู้ใหญ่บ้าน ม.๑๒)	กรรมการ
๓. นางสาวพินุช พุ่มเกลี้ยง	ผู้แทนชุมชน	กรรมการ
๔. นายระลึก พลหลา	สมาชิกสภา อบต. ม.๓	กรรมการ
๕. นางจรรยา วงศ์สวัสดิ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๖. นางระบาย กันตังกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๗. จำเริญชราวุธ เจริญฤทธิ์	รักษาราชการแทน ผอ.กองช่าง	กรรมการ
๘. นางกัลยาณี ชูสกุล	รักษาราชการแทน ผอ.กองคลัง	กรรมการ
๙. นายสมิท เพียรมิตร	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นายชุมพล ตรังคตระการ	รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวชนิสรา ชัยศิริ	นักทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ

ส่วนที่ ๒

ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจการบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๒	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๔	มีการกำหนดยุทธศาสตร์	✓	
๕	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๗	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๘	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๙	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๐	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๑	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๒	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๓	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๔	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๕	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

๒. ผลการประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากกรมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓	มีการจัดทำบัญชีกลุ่ม โครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล	✓	

ส่วนที่ ๓

ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่คณะทำงานประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้
เข้าตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้านประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนได้	คิดเป็น %
๑	การบริหารจัดการ	๑๑๐	๘๓	๗๕.๔๕
๒	การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	๑๐๕	๙๐	๘๕.๗๑
๓	การบริหารงานการเงินและการคลัง	๒๒๐	๑๔๔	๖๕.๔๕
๔	การบริการสาธารณะ	๓๖๐	๓๓๔	๙๒.๗๘
๕	ธรรมาภิบาล	๕๕	๔๗	๘๕.๔๕
ผลคะแนนรวม		๘๕๐	๖๙๘	๘๒.๑๒

ส่วนที่ ๔

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านนา มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้ ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๕ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการจากอบต.บ้านนา จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน จำนวน ๒๐ ข้อ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน จำนวน ๑๖ ข้อ

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจจากการรับบริการทั้งหมด ๓๘๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๙๑ คน	หญิง จำนวน ๑๙๓ คน
๒. อายุ	๑. ระหว่าง ๑๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๑๖ คน ๓. ระหว่าง ๕๖ - ๗๕ ปี จำนวน ๑๐๔ คน	๒. ระหว่าง ๓๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๑๖๓ คน ๔. มากกว่า ๗๕ ปี จำนวน ๑ คน
๓. สถานภาพ	โสด จำนวน ๗๙ คน สมรส จำนวน ๒๘๘ คน หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๑๗ คน	
๔. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา /ต่ำกว่า จำนวน ๑๕๖ คน ๔. อนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๖๓ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๑๙ คน ๕. ปริญญาตรี จำนวน ๔๖ คน
๕. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๑๔๑ คน ๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน ๕. นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน ๗. เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑๑ คน ๙. ว่างาน จำนวน ๓๑ คน	๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๔๔ คน ๔. รับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๒ คน ๖. พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๑๔ คน ๘. อาชีพอิสระ จำนวน ๔๖ คน
๖. รายได้	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๑ คน ๒. ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๔ คน ๓. ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๘ คน ๔. ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน ๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑ คน	

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ

๑. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี	๑. ๑ - ๓ ครั้ง จำนวน ๓๕๗ คน ๒. ๔ - ๖ ครั้ง จำนวน ๒๖ คน ๓. ๗ ครั้งขึ้นไป จำนวน ๑ คน
๒. สถานที่ที่ใช้บริการ	๑. ที่ทำการ อบต.บ้านนา จำนวน ๒๔๐ คน ๒. ที่บ้านของผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ๓. อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต จำนวน ๒๒ คน

๓. งานที่มารับบริการ

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| ๑. ด้านโยธา | จำนวน ๑๒๔ คน |
| ๒. ด้านการศึกษา | จำนวน ๑๐๑ คน |
| ๓. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน ๒๒๒ คน |
| ๔. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน ๒๐๑ คน |

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

	ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ ต่อช่องทางการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ ด้านความคุ้มค่า ของงานบริการ	ค่าเฉลี่ย
๑. งานด้านโยธา	๘๔.๖๐	๘๒.๔๐	๘๕.๐๐	๘๕.๒๐	๘๖.๘๐	๘๔.๘๐
๒. งานด้าน การศึกษา	๘๔.๐๐	๘๕.๘๐	๘๖.๖๐	๘๖.๖๐	๘๘.๖๐	๘๖.๓๒
๓. งานด้าน ป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย	๘๓.๘๐	๘๔.๐๐	๘๗.๒๐	๘๖.๘๐	๘๗.๐๐	๘๕.๗๖
๔.งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๘๔.๐๐	๘๑.๘๐	๘๕.๔๐	๘๔.๒๐	๘๖.๔๐	๘๔.๓๖
สรุปภาพรวม	๘๔.๑๐	๘๓.๕๐	๘๖.๐๕	๘๕.๗๐	๘๗.๒๐	<u>๘๕.๓๑</u>

สรุปผล การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนรวมเป็นร้อยละ ๘๕.๓๑ เปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ ๘ คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนที่อยู่ในเกณฑ์ดี

จากการลงสำรวจข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา งานด้านโยธา พบว่า มีการพัฒนาพื้นผิวถนน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายที่สุด และหากถนนมีชำรุด มีการซ่อมแซมถนนเร็วที่สุด งานด้านการศึกษา พบว่า มีการสนับสนุนและส่งเสริมงาน กิจกรรม ประเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีชักพระ การละศีลอดในเดือนรอมฎอน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า หากเกิดภัยแล้ง ขาดน้ำอุปโภคบริโภค อบต.มีการนำรถน้ำออกแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนที่เดือดร้อน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการบริการที่ดี อีกทั้งลงพื้นที่เพื่อบริการ หากไม่สามารถเดินทางมารับบริการได้

ส่วนที่ ๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร และมีระดับรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๕ ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๒.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๔.๑๐

๒.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๓.๕๐

๒.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๖.๐๕

๒.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ดีมาก ร้อยละ ๘๕.๗๐

๒.๕ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๗.๒๐

ข้อเสนอแนะ

๑) มิติผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า

๑. ปัจจุบันอบต.ยังไม่มีผู้ตรวจสอบภายใน ควรจัดให้มีผู้ตรวจสอบภายใน

๒. ทางอบต.ไม่ได้มีประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับแผนของอบจ.

๓. ทางอบต.ไม่ได้มีการประเมินความพอใจ หรือรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการในขณะนั้น มีเพียงการทำแบบสำรวจประเมินความพอใจในภายหลัง

๒) มิติคุณภาพของบริการ พบว่า

๑. ลานกีฬาของแต่ละหมู่บ้านมีความเสียหายควรได้รับการปรับปรุงและซ่อมแซม และบางหมู่บ้านยังไม่มีพื้นที่สำหรับการเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย

๒. ประชาชนไม่ได้มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้งลงถังขยะ ทางอบต. ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ และทางอบต. ควรเพิ่มถังขยะติดเชื้อหรือถังขยะอันตรายให้ประชาชน

๓) มิติความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่า

๑. การเบิกจ่ายงบประมาณงบลงทุน หมวดครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างได้น้อย และ อบต.ไม่ได้รับรางวัลใดๆ ที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดีจากหน่วยงานต่าง ๆ

๒. ไม่ได้มีการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบัน

๔) มิตติความพึงพอใจของประชาชน พบว่า

๑. ผู้รับบริการมีการกระจุกตัวในช่วงต้องใช้เวลา รอรับบริการมากโดยเฉพาะวันจันทร์ช่วงเช้า ควรมีการประชาสัมพันธ์การเข้ารับบริการของประชาชนมากขึ้น

๒. ได้รับเสียงตอบรับจากประชาชนถึงการบริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้ม และการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

๓. ทางอบต.ควรมีการพัฒนาและมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ

ภาคผนวก