

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี



สำรวจและรวบรวมโดย

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลมที่ให้ความร่วมมือในการเสียสละเวลาสำหรับการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ	✓	
๓	การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๔	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๕	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๗	มีกระบวนการ วิธีกรรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๘	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๙	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จำทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๑๐	มีระบบการรายงานที่สม่าเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๑	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๒	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๓	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

/แบบประเมินผล.....

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม**

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

/แบบประเมินผล.....

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม**

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	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับกลาง					✓
๑๓	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
๑๔	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
๑๕	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กร					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม

ในภาพรวมการบริหารและการปฏิบัติงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลมมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เห็นควรเสนอผู้บริหารให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ในทุกปี

/ความเป็นมา.....

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาแหลม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
2. นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาแหลม

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

โดยคณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ ในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย ๑๕๐ จำนวน	หญิง ๒๐๐ จำนวน		
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๔๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี	จำนวน ๙๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี	จำนวน ๑๓๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๘๐ คน
	๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา	จำนวน ๑๓๕ คน	๒.มัธยมศึกษา
	๓.ปวช./ปวส.	จำนวน ๖๕ คน	๔.อนุปริญญา	จำนวน ๓๐ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕๕ คน	๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน
	๗.อื่นๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๑๕๐ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๖๕ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓๐ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔๕ คน
	๕.อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๙๕	๑๕๕	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๔๐	๒๑๐	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๒๐	๒๓๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓๕	๒๑๕	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๒๕	๒๒๕	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๑๕๐	๒๐๐	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๖๕	๑๘๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๗๕	๑๗๕	๐	๐

/ผลการ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลมในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๙๕ คน รองลงมาเรื่องการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม เรื่องมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ เรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ เรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ เรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องการจัดสถานที่รอให้บริการ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ เรื่องความสุภาพในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๙๕ ระดับดี ร้อยละ ๑๕๕

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๔๐ ระดับดี ร้อยละ ๒๑๐

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๒๐ ระดับดี ร้อยละ ๒๓๐

๔. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๓๕ ระดับดี ร้อยละ ๒๑๕

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการจัดสถานที่รอให้บริการ

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๒๕ ระดับดี ร้อยละ ๒๒๕

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๕๐ ระดับดี ร้อยละ ๒๐๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๖๕ ระดับดี ร้อยละ ๑๘๕

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๗๕ ระดับดี ร้อยละ ๑๗๕

/ข้อเสนอแนะ....

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนอแนะว่า หากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนา ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์

๒. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแหลม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๐ คน สํารวจโดยการใช้แบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๕๐	๔๓
	หญิง	๒๐๐	๕๗
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๓๕๐	๑๐๐
การศึกษา	ประถมศึกษา	๑๓๕	๓๘
	มัธยมศึกษา	๕๐	๑๔
	ปวช./ปวส.	๖๕	๑๙
	อนุปริญญา	๓๐	๘
	ปริญญาตรี	๕๕	๑๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๔
	อื่นๆ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๓๕๐	๑๐๐
อาชีพ	เกษตรกร	๑๕๐	๔๓
	ลูกจ้าง	๖๕	๑๘
	รับราชการ	๓๐	๘
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๑๓
	นักเรียน/นักศึกษา	๖๐	๑๗
	รวมทั้งสิ้น	๓๕๐	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒ สรุปรายละเอียด คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)			
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕๖ % (๑๙๕ คน)	๔๔ % (๑๕๕ คน)	๐	๐	๓.๕๖	๘๙.๐๐	ดีมาก
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๔๐ % (๑๔๐ คน)	๖๐ % (๒๒๐ คน)	๐	๐	๓.๔๐	๘๕.๐๐	ดี
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๓๔ % (๑๒๐ คน)	๖๖ % (๒๓๐ คน)	๐	๐	๓.๓๔	๘๓.๕๐	ดี
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓๘ % (๑๓๕ คน)	๖๒ % (๒๑๕ คน)	๐	๐	๓.๓๘	๘๔.๕๐	ดี
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓๕ % (๑๓๕ คน)	๖๕ % (๒๒๕ คน)	๐	๐	๓.๓๕	๘๓.๗๕	ดี
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๖ % (๑๕๐ คน)	๖๔ % (๒๒๕ คน)	๐	๐	๓.๔๓	๘๕.๗๕	ดี
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๗ % (๑๖๕ คน)	๕๓ % (๑๘๕ คน)	๐	๐	๓.๔๗	๘๖.๗๕	ดี
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕๐ % (๑๗๕ คน)	๕๐ % (๑๗๕ คน)	๐	๐	๓.๕๐	๘๗.๕๐	ดี
รวม	๔๓ % (๑,๒๐๕ คน)	๕๗ % (๑,๕๙๕ คน)	๐	๐	๓.๔๓	๘๕.๗๕	ดี