

**รายงานสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว
อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

.....
สรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

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	✓	

แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ

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					✓

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
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 ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสร้างนางขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	๕๐
หญิง	๒๑	๕๐
รวม	๔๒	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๔
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๑๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๓๓.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๓๓.๓
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๕	๑๑.๙
รวม	๔๒	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี ๑๓ ๓๐.๙

ปริญญาโท ๒๒ ๕๒.๔

ปริญญาเอก ๗ ๑๖.๗

อื่น ๆ - -

รวม - -

๔. ประเภทของผู้รับบริการ

พนักงาน/พนักงานจ้างเทศบาล ๔๒ ๑๐๐

ฝ่ายปกครองตำบลสร้างนางขาว ๑๕ ๓๖.๖

หน่วยงานราชการอื่น ๓ ๗.๓

นักเรียน/นักศึกษา ๘ ๑๙.๕

ประชาชนตำบลสร้างนางขาว ๓ ๗.๓

อื่น ๆ ๑๐ ๒๔.๔

รวม ๒ ๔.๙

๔๒ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๑๒	๓	๐	๐
๒	การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง	๒๔	๑๕	๒	๐	๐
๓	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๕	๑๓	๓	๐	๐
๔	ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	๒๑	๑๗	๓	๐	๐
๕	การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	๒๕	๑๓	๓	๐	๐
๖	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	๒๕	๑๔	๑	๐	๐
๗	ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๖	๑๓	๒	๐	๐
๘	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๒๕	๑๔	๒	๐	๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	การบริการทางโทรศัพท์ – โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ					
๑	อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๙	๑๗	๕	๑	๐
๒	อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๗	๑๘	๖	๐	๐
๓	ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น	๒๐	๑๗	๒	๐	๐
	ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๔	๑๕	๓	๐	๐
๒	ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๙	๑๙	๓	๐	๐
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	๒๓	๑๖	๒	๐	๐

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๒. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
๓. ควรจัดให้มีการจัดเก็บสถิติผู้รับบริการให้ครบทุกส่วนงาน/ทุกกอง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว ได้นำเอาแนวคิดการประเมินแบบ BSC (Balanced Score Card) เกณฑ์ความคุ้มค่าใช้ในการกำหนดมิติการประเมินและผสมผสานกับเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เกณฑ์ของสถาบันพระปกเกล้าฯ โดยการจัดทำคู่มือในการประเมินมาจากความร่วมมือในการจัดทำและความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานเทศบาลตำบลสร้างนางขาว ซึ่งเป็นการตรวจการปฏิบัติราชการจากผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มาตรวจตามกรอบ ดังนี้

กรอบการประเมินแยกตามมิติ

มิติที่ ๑ : ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามภารกิจของกองงานและผลงานโดยรวมของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว

มิติที่ ๒ : คุณภาพของบริการ

แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารกิจการ
สภา ในการจัดให้มีการบริการให้แก่ประชาชน

มติที่ ๓ : ความคุ้มค่าของภารกิจ

แสดงผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บรายได้ การบริหารงบประมาณ การพัสดุ การบริหารการเงินและบัญชี ฯลฯ

มติที่ ๔ : ความพึงพอใจของประชาชน

แสดงความสามารถในการบริหาร ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การ
ท่องเที่ยว กางลงทุน ด้านการจัดระเบียบสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ฯลฯ

สรุปดังนี้ ผลการประเมินโดยรวม ไต่คะแนนร้อยละ ๘๑.๕๗

มติที่ ๑ : ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๑.๑ การปฏิบัติตามนโยบายของนายกเทศมนตรี มีตัวชี้วัด ๑ ตัวทำได้อตามเกณฑ์ที่กำหนด

๑.๒ ผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการของทุกส่วน
ราชการ คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา สามารถปฏิบัติภารกิจของเทศบาลได้ด้วยดี
ผลการประเมินมติที่ ๑ ไต่คะแนนร้อยละ ๗๘.๑๘

มติที่ ๒ คุณภาพของบริการ

๑.๑ การมีใจให้บริการ ยิ้มแย้ม เมื่อให้บริการแก่ประชาชน

๑.๒ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามระเบียบ

๑.๓ ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เทศบาลมีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงาน
อย่างต่อเนื่อง พนักงานได้รับการอบรมตามแผนงาน และมีช่องทางร้องเรียนหากพนักงานกระทำความผิดใน
หลายช่องทาง

ผลการประเมินมติที่ ๒ ไต่คะแนนร้อยละ ๙๔.๒๙

มติที่ ๓ ความคุ้มค่าของภารกิจ

เทศบาลตำบลสร้างนางงามมีกรอบการใช้จ่ายเงินโดยมีแผนพัฒนาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อ
จัดทำเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มี ตลอดจนภารกิจที่อยู่ในอำนาจ
หน้าที่ของเทศบาล โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระเบียบการบริหารงาน
บุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ , ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

ผลการประเมินมติที่ ๓ ไต่คะแนนร้อยละ ๘๕.๙๑

มติที่ ๔ : การบริการสาธารณะ แสดงถึงความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวมด้านขั้นตอน/กระบวนการ
ให้บริการ

๑.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลได้พยายามอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีถนน ตลอดจนแหล่ง
สาธารณูปโภคให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

๑.๒ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เทศบาลสนับสนุนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม
อาชีพ มีการดำเนินงานแจกเบี้ยยังชีพทุกเดือน สำรวจและขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพตลอดปีงบประมาณ
สงเคราะห์และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย

๑.๓ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เทศบาลสนับสนุนให้มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการ อาทิ โครงการอบรมศีลธรรม โครงการแข่งขันเรือยาว โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทง โครงการห่วงใยสุขภาพผู้สูงอายุวังสงกรานต์ โครงการแข่งขันเต้นแอโรบิค เป็นต้น
ผลการประเมินมิติที่ ๔ ไต่คะแนนร้อยละ ๗๘.๕๐

ข้อเสนอแนะ

๑. ส่งเสริมให้สำนัก/กองงานทุกกองต้องให้ความสำคัญกับการทำงานที่ต้องปรับวิธีการทำงานหรือพัฒนางานให้ได้ ตามตัวชี้วัด
๒. ส่งเสริมให้ทุกกองงานมีการตั้งคณะทำงานและบุคคลเพื่อรับผิดชอบการรายงานตามแผนงานต่างๆ
๓. ดำเนินการให้มีการลงนามข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างผู้อำนวยการกองกับนายกเทศมนตรีตำบลสร้างนางขาว
๔. ให้ผลการปฏิบัติราชการตามรายงานของหน่วยงานผู้กติดกับการนำมาพิจารณาความดีความชอบประจำปี
๕. ควรพิจารณาให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานดีเรียงตามลำดับ