



ประกาศเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก  
เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก ทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุทิน กัมปะพะ)  
นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก

๑. แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ  
ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

ที่	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	✓	

๒. แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ  
ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๖.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วม ร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนา ท้องถิ่น	✓	
๘.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

๓. แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

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					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือกเป็นประจำทุกปี

## ๔. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกัน อยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติ การดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลโพธิ์กระสังข์ต่อไป

### การประเมิน

๑. นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒. สุ่มจากผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับ บริการจากเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙) รอบครึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.เพศ ชาย จำนวน ๔๑ คน หญิง จำนวน ๕๙ คน

๒.อายุ

๑. ๑๘ - ๓๐ ปี	จำนวน ๓๒ คน
๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๗ คน
๓. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๔ คน
๔. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน
๕. มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๔ คน

๓.ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๓๓ คน
๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๔๖ คน
๓. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	จำนวน ๑๑ คน
๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน
๖. ไม่ได้เรียน	จำนวน ๙ คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	

๔.อาชีพ

๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒ คน
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๑๐ คน
๓. ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	จำนวน ๓ คน
๔. ค้าขาย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๙ คน
๕. รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๓๔ คน
๖. เจ้าของกิจการ	จำนวน ๓ คน
๗. เกษตรกร	จำนวน ๒๒ คน
๘. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน
๙. ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน ๑๔ คน

๕.จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ อปท. (ต่อปี)

๑. ๑ ครั้ง	จำนวน	๕๓ คน
๒. ๒-๓ ครั้ง	จำนวน	๔๓ คน
๓. ๔ - ๕ ครั้ง	จำนวน	๒ คน
๔. มากกว่า ๕ ครั้ง	จำนวน	๐ คน

๖. งานที่ประเมิน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน	๓๒ คน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๓๐ คน
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๓๐ คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	๘ คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙ อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๓๒ ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๔๖ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ ๓๔ และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ ๑ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

คะแนนเฉลี่ย ๘๕.๙๐

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	๘๖.๖๐	๖.๘๕
๒.ความยุติธรรมในการให้บริการ	๘๗.๕๐	๕.๗๕
๓.การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ	๘๔.๙๐	๖.๘๙
๔.การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๘๕.๐๐	๗.๒๕
๕.มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๘๖.๐๐	๖.๙๖
๖.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๕.๘๐	๖.๖๙
๗.การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๘๔.๕๐	๗.๑๕

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่า ๘๗.๕๐ รองลงมาได้แก่ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๖๐ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๐๐ ตามลำดับ

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๘๕.๒๐	๖.๕๙
๒.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๘๗.๔๐	๖.๓๐
๓.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	๘๗.๑๐	๗.๕๖
๔.การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	๘๖.๔๐	๖.๕๙
๕.การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๘๕.๘๐	๖.๖๙
๖.การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่นการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น	๘๕.๖๒๐	๗.๕๖
๗.การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๘๕.๗๐	๗.๑๔
๘.การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕.๔๐	๗.๑๗

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๔๐ รองลงมาได้แก่การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๑๐ และการจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๖.๒๐	๖.๔๘
๒.ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	๘๗.๐๐	๗.๐๔
๓.ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	๘๖.๒๐	๖.๙๓
๔.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๘๕.๖๐	๘.๒๐



๕.ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	๘๖.๔๐	๗.๐๔
๖.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๘๖.๖๐	๖.๙๙
๗.การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๕.๕๐	๗.๓๐
๘.ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๘๔.๗๐	๗.๙๗
๙.การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	๘๑.๑๐	๘.๗๕
๑๐.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๘๒.๘๐	๘.๑๗
๑๑.ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๘๓.๐๐	๗.๑๘
๑๒.ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๒.๔๐	๗.๕๔

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๐๐ รองลงมาได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บไว้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๖๐ และความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

### ๓.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๘๕.๗๐	๗.๑๔
๒.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๘๗.๐๐	๗.๐๔
๓.การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๘๖.๑๐	๖.๙๕
๔.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๘๕.๘๐	๖.๘๔
๕.ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๘๖.๖๐	๗.๒๘
๖.การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๘๗.๙๐	๗.๔๓
๗.ระบบการรักษาความปลอดภัย	๘๗.๖๐	๗.๖๗
๘.ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๘๖.๗๐	๗.๗๙
๙.การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๘๕.๗๐	๗.๒๘
๑๐.ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๘๖.๒๐	๗.๒๒
๑๑.การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๘๖.๔๐	๗.๐๔
๑๒.การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๘๖.๐๐	๗.๓๙
๑๓.การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๘๕.๑๐	๗.๓๒

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๙๐ รองลงมาได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๖๐ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

### ๔.๒ แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

(จัดเก็บ ณ เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๐ คน หญิง จำนวน ๓๐ คน

**๒. อายุ**

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน  
 ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน  
 ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน  
 ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน

**๓. การศึกษา**

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน  
 ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน  
 ๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๐ คน  
 ๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน  
 ๕. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน  
 ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน  
 ๗. อื่น ๆ (ไม่มี)

**๔. อาชีพ**

๑. เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน  
 ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๙ คน  
 ๓. รับราชการ จำนวน ๓ คน  
 ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน  
 ๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๗	๒๓	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๘	๓๒	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	๐	๐

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือกในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความ ต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

#### ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก เสนอแนะว่าหากเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมวารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรจัดมุมให้บริการเครื่องดื่มสำหรับผู้มารับบริการ
๓. ควรให้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi

๔. ควรประกาศประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
๕. ให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกปี
๖. ให้มีมาตรการในการประหยัดพลังงาน (ไฟฟ้า) และแจ้งเวียนให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและถือ

ปฏิบัติ

๗. สั่งการให้ทุกกองต้องให้ความสำคัญกับการทำงานที่ต้องปรับวิธีการทำงานหรือพัฒนางานให้ได้ตามตัวชี้วัด

๘. ควรพิจารณาให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานดีเรียงตามลำดับ