รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ครั้งที่ ๑

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการและความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจ การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	√	
๓	มีการประชุมระหว่างผู้หารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	√	
๔	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	√	
๕	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	√	
๖	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	√	
๗	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	√	
๘	การรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	√	
๙	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	√	
๑๐	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	√	
๑๑	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	√	
๑๒	มีระบบการหมุนเวียน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	√	
๑๓	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	√	
๑๔	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	√	
๑๕	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	√	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	√	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	√	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	√	

แบบการประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ตามประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	√	
๒	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	√	
๓	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	√	
๔	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	√	
๕	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	√	
๖	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	√	
๗	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	√	
๘	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	√	
๙	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	√	
๑๐	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	√	
๑๑	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	√	
๑๒	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	√	
๑๓	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	√	
๑๔	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	√	

แบบการประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน			
		๑	๒	๓	๔
๑	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				√
๒	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			√	
๓	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น		√		
๔	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง			√	
๕	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			√	
๖	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตตำบลเพิ่มขึ้น			√	
๗	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร				√
๘	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง			√	
๙	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้				√
๑๐	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				√
๑๑	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน			√	
๑๒	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง				√
๑๓	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร				√
๑๔	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ				√
๑๕	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กร				√

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษีและเรื่องอื่น ๆ อีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

*จำเป็น

ส่วนที่ไม่มีชื่อ

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1 1. เพศ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
- หญิง

2 2. อายุ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่า 24 ปี
- 25-34 ปี
- 35-44 ปี
- 45-54 ปี
- 55-64 ปี
- 65 ปีขึ้นไป

3 3. ระดับการศึกษา

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ◯ ประถมศึกษา
- ◯ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ◯ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ◯ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
- ◯ ปริญญาตรี
- ◯ ปริญญาโท
- ◯ สูงกว่าปริญญาโท
- ◯ อื่นๆ

4 4. อาชีพ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ◯ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ◯ พนักงานบริษัท
- ◯ รับจ้างทั่วไป
- ◯ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- ◯ เกษตรกรรม/ประมง
- ◯ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
- ◯ นักเรียน/นักศึกษา
- ◯ ว่างงาน
- ◯ อื่นๆ/ระบุ.....

5 5.รายได้ต่อเดือน

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ◯ ต่ำกว่า 3,000 บาท
- ◯ 3,001-5,000 บาท
- ◯ 5,001-10,000 บาท
- ◯ 10,001-20,000 บาท
- ◯ 20,001- บาทขึ้นไป

6 6.งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

7 7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อที่ 6 กี่ครั้งต่อปี

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3-5 ครั้งต่อปี
- มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ
โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมายถูกลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

8 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	5	4	3	2	1
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	☐	☐	☐	☐	☐
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3.มีระยะเวบาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	☐	☐	☐	☐	☐
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
7.มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

9 ด้านช่องทางการให้บริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	5	4	3	2	1
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	5	4	3	2	1
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	☐	☐	☐	☐	☐
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	☐	☐	☐	☐	☐
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	☐	☐	☐	☐	☐
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	☐	☐	☐	☐	☐

11 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	5	4	3	2	1
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	☐	☐	☐	☐	☐
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

12 โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอร์ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ที่ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท

๒. ผู้มาติดต่อขอรับบริการในเรื่อง

- รับเงินวาตภัย
- เข้าร่วมโครงการปันสุข มอบเครื่องอุปโภค-บริโภค
- ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- ขอรับเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ยากไร้
- ทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐ (สมาชิก อบต.)
- ขอรับเบี้ยยังชีพ
- ขอรับเงินสงเคราะห์เด็กแรกเกิด
- ชำระภาษี

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ร้อยละ ๑๐๐

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๑.๑๘

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ร้อยละ ๙๒.๐๖

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ร้อยละ ๙๒.๘๔

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๘๖

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๒.๐๖

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๓๗

<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ร้อยละ ๙๒.๒๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ร้อยละ ๙๒.๑๖
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ร้อยละ ๙๒.๘๔
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ ๙๒.๒๔
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ ๙๔.๐๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ ๙๔.๗๑

<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u> มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ร้อยละ ๙๔.๘๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๕.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ร้อยละ ๙๔.๖๑
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕๑

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๒๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ร้อยละ ๙๓.๖๓
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ร้อยละ ๙๒.๕๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ร้อยละ ๙๒.๙๔
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๖๓
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๒๔

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ร้อยละ ๙๓.๔๓

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ร้อยละ ๙๓.๕๓

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗

๔. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑.) ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์

๒.) ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

๓.) ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ

๔.) ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ

๕.) ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร

๖.) ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยพิจารณาตามตัวชี้วัด ทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๒. คุณภาพการบริการ

๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ

๔. ความพึงพอใจของประชาชน

จากผลการประเมินของแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) : (สถ - อปท.) ประจำปี ๒๕๖๒ คณะกรรมการฯ ได้วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ดังนี้

ที่	ประเภท อปท.	ชื่อ อปท.	อำเภอ	ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ		ร้อยละ	ด้านที่ ๒ การบริหารงานบุคคล		ร้อยละ	ด้านที่ ๓ การบริหารงานการเงินและการคลัง		ร้อยละ	ด้านที่ ๔ การบริการสาธารณะ		ร้อยละ	ด้านที่ ๕ ธรรมาภิบาล		ร้อยละ	รวมคะแนน ๕ ด้าน		คิดเป็นร้อยละ
				คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม		คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม		คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม		คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม		คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม		คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม	
๖๕	อบต.	บัวลอย	หนองแค	๑๑๖	๑๔๐	๘๒.๘๖	๑๗๗	๒๒๕	๗๘.๖๗	๑๕๑	๒๑๕	๗๐.๒๓	๓๔๑	๓๘๐	๘๙.๗๔	๕๔	๖๕	๘๓.๐๘	๘๓๙	๑๐๒๕	๘๑.๘๕
๖๖	อบต.	บ้านกลับ	หนองโดน	๑๑๔	๑๔๐	๘๑.๔๓	๑๙๔	๒๒๕	๘๖.๒๒	๑๓๐	๒๐๐	๖๕	๓๔๖	๓๗๐	๙๓.๕๑	๖๐	๖๕	๙๒.๓๑	๘๔๔	๑๐๐๐	๘๙.๔๐
๖๗	อบต.	บ้านแก้ง	เฉลิมพระเกียรติ	๑๒๗	๑๔๐	๙๐.๗๑	๒๒๑	๒๒๕	๙๘.๒๒	๑๓๕	๒๒๕	๖๐	๓๕๗	๓๘๐	๙๓.๙๕	๖๑	๖๕	๙๓.๘๕	๙๐๑	๑๐๓๕	๘๗.๐๕
๖๘	อบต.	บ้านป่า	แก่งคอย	๑๑๘	๑๔๐	๘๔.๒๙	๑๙๑	๒๒๕	๘๔.๘๙	๑๔๔	๒๒๕	๖๔	๓๓๗	๓๘๐	๘๓.๔๒	๕๘	๖๕	๘๔.๒๓	๘๒๘	๑๐๓๕	๘๐.๐๐
๖๙	อบต.	บ้านยาง	เสาไห้	๑๒๓	๑๔๐	๘๗.๘๖	๒๐๓	๒๒๕	๙๐.๒๒	๑๕๒	๒๑๕	๗๐.๗	๓๖๖	๓๘๐	๙๖.๓๒	๕๘	๖๕	๘๔.๒๓	๙๐๒	๑๐๒๕	๘๘.๐๐
๗๐	อบต.	บ้านลำ	วิหารแดง	๙๐	๑๔๐	๖๔.๒๙	๒๑๓	๒๒๕	๙๕.๖๗	๑๔๘	๒๒๕	๖๕.๗๘	๒๓๐	๓๗๕	๖๑.๓๓	๔๓	๖๕	๖๖.๑๕	๗๒๔	๑๐๓๐	๗๑.๖๙
๗๑	อบต.	ปากข้าวสาร	เมืองสระบุรี	๑๓๓	๑๔๐	๙๕.๐๐	๒๑๗	๒๒๕	๙๖.๔๔	๑๔๗	๒๑๕	๖๘.๓๗	๓๖๑	๓๗๕	๙๖.๒๗	๖๑	๖๕	๙๓.๘๕	๙๑๙	๑๐๒๐	๙๐.๑๐
๗๒	อบต.	ผึ้งรวง	เฉลิมพระเกียรติ	๑๒๐	๑๔๐	๘๕.๗๑	๒๒๑	๒๒๕	๙๘.๖๒	๑๖๕	๒๑๕	๗๖.๗๔	๓๔๒	๓๘๐	๙๐.๐๐	๕๘	๖๕	๘๔.๒๓	๙๐๖	๑๐๒๕	๘๘.๓๙
๗๓	อบต.	ไผ่ขวาง	บ้านหมอ	๑๓๔	๑๔๐	๙๕.๗๑	๒๐๕	๒๒๕	๙๑.๑๑	๑๕๗	๒๑๕	๗๓.๐๒	๓๕๖	๓๗๕	๙๕.๙๓	๖๕	๖๕	๑๐๐.๐๐	๙๑๗	๑๐๒๐	๘๙.๙๐
๗๔	อบต.	พุคำจาน	พระพุทธบาท	๑๒๖	๑๔๐	๙๐.๐๐	๑๘๖	๒๒๕	๘๒.๖๗	๑๙๑	๒๑๕	๘๘.๘๕	๓๓๙	๓๗๐	๙๑.๖๒	๕๖	๖๕	๘๖.๑๕	๘๘๘	๑๐๑๕	๘๘.๕๗
๗๕	อบต.	พุแค	เฉลิมพระเกียรติ	๙๕	๑๔๐	๖๗.๑๔	๑๘๓	๒๒๕	๘๑.๓๓	๑๕๔	๒๒๕	๖๘.๔๔	๓๔๐	๓๗๕	๙๐.๖๗	๕๔	๖๕	๘๓.๐๘	๘๒๕	๑๐๓๐	๘๐.๑๐
๗๖	อบต.	มวกเหล็ก	มวกเหล็ก	๑๑๖	๑๔๐	๘๒.๘๖	๒๐๓	๒๒๕	๙๕.๖๗	๑๔๘	๒๒๕	๖๕.๗๘	๓๔๔	๓๗๐	๙๒.๙๗	๖๕	๖๕	๑๐๐.๐๐	๘๘๖	๑๐๒๕	๘๖.๔๔
๗๗	อบต.	ม่วงงาม	เสาไห้	๑๑๒	๑๔๐	๘๐.๐๐	๒๐๔	๒๒๕	๙๐.๖๗	๑๖๗	๒๑๕	๗๗.๖๗	๓๐๓	๓๘๐	๗๙.๗๔	๕๓	๖๕	๘๑.๕๔	๘๓๙	๑๐๒๕	๘๑.๘๕
๗๘	อบต.	ม่วงหวาน	หนองแซง	๑๑๕	๑๔๐	๘๒.๑๔	๑๘๐	๒๒๕	๘๐.๐๐	๑๖๓	๒๑๕	๗๕.๘๑	๒๘๖	๓๕๕	๘๐.๕๖	๕๖	๖๕	๘๖.๑๕	๘๐๐	๑๐๐๐	๘๐.๐๐
๗๙	อบต.	มิตรภาพ	มวกเหล็ก	๑๐๐	๑๔๐	๗๑.๔๓	๑๖๗	๒๒๕	๗๔.๒๒	๑๓๙	๒๑๕	๖๔.๖๕	๓๑๕	๓๗๐	๘๕.๑๔	๔๒	๖๕	๖๔.๖๒	๗๖๓	๑๐๑๕	๗๕.๓๗
๘๐	อบต.	เมืองยืดขิน	บ้านหมอ	๑๐๔	๑๔๐	๗๔.๒๙	๑๘๕	๒๒๕	๘๒.๒๒	๙๐	๑๙๐	๔๗.๓๗	๓๐๖	๓๕๕	๘๖.๒๐	๕๖	๖๕	๘๖.๑๕	๗๔๑	๗๗๕	๗๖.๐๐
๘๑	อบต.	เริงราง	เสาไห้	๑๑๕	๑๔๐	๘๒.๑๔	๑๙๘	๒๒๕	๘๘.๐๐	๑๕๑	๒๑๕	๗๐.๒๓	๒๗๒	๓๘๐	๗๑.๕๘	๕๓	๖๕	๘๑.๕๔	๗๘๙	๑๐๒๕	๗๖.๙๘
๘๒	อบต.	ลำพญากลาง	มวกเหล็ก	๑๒๒	๑๔๐	๘๗.๑๔	๑๙๕	๒๒๕	๘๖.๖๗	๑๗๘	๒๑๕	๘๒.๗๙	๓๔๖	๓๖๕	๙๔.๗๙	๔๘	๖๕	๗๓.๘๕	๘๘๙	๑๐๑๐	๘๘.๐๒
๘๓	อบต.	ลำสมพุง	มวกเหล็ก	๑๑๖	๑๔๐	๘๒.๘๖	๑๙๐	๒๒๕	๘๔.๔๔	๑๒๙	๒๑๕	๖๐	๒๗๑	๓๖๕	๗๔.๒๕	๔๘	๖๕	๗๓.๘๕	๗๕๔	๑๐๑๐	๗๔.๖๕
๘๔	อบต.	วังม่วง	วังม่วง	๑๑๔	๑๔๐	๘๑.๔๓	๑๘๙	๒๒๕	๘๔.๐๐	๑๖๒	๒๑๕	๗๕.๓๕	๓๓๐	๓๗๕	๘๘.๐๐	๕๐	๖๕	๗๖.๙๒	๘๔๕	๑๐๒๐	๘๒.๘๔
๘๕	อบต.	วิหารแดง	วิหารแดง	๑๑๖	๑๔๐	๘๒.๘๖	๒๒๑	๒๒๕	๙๘.๒๒	๑๔๙	๒๑๕	๖๙.๓	๒๖๙	๓๘๐	๗๐.๗๙	๕๔	๖๕	๘๓.๐๘	๘๐๙	๑๐๒๕	๗๘.๙๓
๘๖	อบต.	สองคอน	แก่งคอย	๑๒๔	๑๔๐	๘๘.๕๗	๒๐๒	๒๒๕	๘๙.๗๘	๑๔๙	๒๑๕	๖๙.๓	๓๓๘	๓๘๐	๘๘.๙๕	๕๖	๖๕	๘๖.๑๕	๘๖๙	๑๐๒๕	๘๕.๗๘
๘๗	อบต.	หนองกบ	หนองแซง	๑๑๘	๑๔๐	๘๕.๒๙	๒๐๓	๒๒๕	๙๐.๖๒	๑๓๕	๒๑๕	๖๒.๗๙	๓๕๖	๓๘๐	๙๓.๖๘	๕๘	๖๕	๘๙.๒๓	๘๗๐	๑๐๒๕	๘๙.๘๘
๘๘	อบต.	หนองแขม	หนองแค	๑๑๙	๑๔๐	๘๕.๐๐	๑๗๑	๒๒๕	๗๖.๐๐	๑๔๘	๒๒๐	๖๗.๒๗	๑๙๗	๓๗๐	๕๓.๒๕	๕๔	๖๕	๘๓.๐๘	๖๘๙	๑๐๒๐	๖๗.๕๕
๘๙	อบต.	หนองไข่น้ำ	หนองแค	๑๓๒	๑๔๐	๙๕.๒๘	๑๗๒	๒๒๕	๗๐.๘๙	๑๔๒	๒๑๕	๖๖.๐๕	๒๗๘	๓๗๕	๗๙.๔๗	๕๘	๖๕	๘๙.๒๓	๘๑๒	๑๐๒๐	๗๙.๖๑

ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ คะแนนที่ได้ ๑๑๔ คะแนนเต็ม ๑๔๐ ร้อยละ ๘๑.๔๓

ด้านที่ ๒ การบริหารงานบุคคล คะแนนที่ได้ ๑๘๙ คะแนนเต็ม ๒๒๕ ร้อยละ ๘๔.๐๐

ด้านที่ ๓ การบริหารงานและเงินและการคลัง คะแนนที่ได้ ๑๖๒ คะแนนเต็ม ๒๑๕ ร้อยละ ๗๕.๓๕

ด้านที่ ๔ การบริการสาธารณะ คะแนนที่ได้ ๓๓๐ คะแนนเต็ม ๓๗๕ ร้อยละ ๘๘.๐๐

ด้านที่ ๕ ธรรมาภิบาล คะแนนที่ได้ ๕๐ คะแนนเต็ม ๖๕ ร้อยละ ๗๖.๙๒

รวมคะแนน ๕ ด้าน คะแนนที่ได้ ๘๔๕ คะแนนเต็ม ๑๐๒๐ ร้อยละ ๘๒.๘๔

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักปลัด จากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งการดำเนินการถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่จำนวนโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาและแผนยุทธศาสตร์ มีมากเกินศักยภาพที่จะดำเนินการได้หมด ทำให้แผนพัฒนาไม่บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ควรที่จะกำหนดโครงการที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริงตามศักยภาพขององค์การบริหารส่วนวังม่วง ประเด็นการปรับปรุงกระบวนการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่าจะมีปัญหาในประเด็นของการมอบอำนาจ ซึ่งดำเนินการไม่ชัดเจน และงานที่มอบอำนาจนั้นส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ปฏิบัติในหน้าที่อยู่แล้ว อีกทั้งในเรื่องการมอบหมายงานให้สามารถทำงานแทนกันได้นั้น ยังไม่สามารถปฏิบัติแทนกันได้อย่างจริงจัง เห็นควรต้องพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหรือจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ทักษะในงานบริการทุกด้านของหน่วยงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้

๒. คุณภาพการบริการ

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของทุกส่วนราชการโดยรวม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ปรากฏว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะมีบางเรื่องที่อาจจะต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น ช่องทางการให้บริการพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุหรือหญิงมีครรภ์ ควรจัดให้เป็นการเฉพาะ เป็นต้น และเพื่อให้การบริหารเป็นที่ประทับใจยิ่งขึ้น ควรกำชับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความพร้อมที่จะต้อนรับและให้บริการตลอดเวลา

๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของทุกส่วนราชการโดยรวมปรากฏว่ามีการนำความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ มีการนำระบบโปรแกรมช่วยงานเข้ามาเสริมศักยภาพในการทำงาน เห็นควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงหรือรายงานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ควรเน้นการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่มีศักยภาพและหลักสูตรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สถาบันการศึกษา เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้วย

๔. ความพึงพอใจของประชาชน

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของทุกส่วนราชการโดยรวมปรากฏว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยงาน จะมีในบางประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เช่น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส่, ป้ายบอกช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน ดังนั้นควรกำชับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความพร้อมที่จะต้อนรับและให้บริการตลอดเวลา

☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺