



ประกาศเทศบาลตำบลบางปะอิน  
เรื่อง รายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

\*\*\*\*\*

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เศรษฐ(๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลบางปะอินได้แต่งตั้งคณะกรรมการจากภาคประชาชนเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แล้วเสนอผลการประเมินให้ นายกเทศมนตรีทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปะอิน

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกเทศมนตรีทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่๑๗กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายมนตรี ยมนา)  
นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐  
เทศบาลตำบลบางปะอิน  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำรวจและรวบรวมโดย  
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
เทศบาลตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางปะอิน ว่ามีคุณภาพของบริการ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลบางปะอิน ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยกเลิกการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางปะอินที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลบางปะอิน

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.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุง ลดขั้นตอนการ ให้บริการ					✓
๑๕.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายของ องค์กร					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางปะอิน

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางปะอิน โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ เทศบาลตำบลบางปะอิน ยังไม่ได้บริการประชาชนในเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ควรมีสายด่วนเทศบาล เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางปะอินในทุกปี

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลบางปะอิน มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยกเลิกการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางปะอินต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดระดับการศึกษา เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลบางปะอิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ช่วงเดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐) รอบครึ่งปี โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบางปะอิน ๖ งานบริการ ได้แก่

สำนักปลัด	จำนวน	๕๐	คน
งานทะเบียนราษฎร	จำนวน	๕๐	คน
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๕๐	คน
งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	จำนวน	๑๐๐	คน
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	๑๐๐	คน
งานกองช่าง	จำนวน	๕๐	คน
รวมทั้งสิ้น		๔๐๐	คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลบางปะอิน

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน
- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓ ข้อ
- ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๒ ข้อ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
เทศบาลตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการ ให้บริการ โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำ ผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป  
ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ชาย  หญิง  
 ๒. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  ระดับอื่น ๆ .....  
 ๓. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบางปะอิน  
 สำนักปลัดเทศบาล  งานทะเบียนราษฎร  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
 กองช่าง  งานจัดเก็บรายได้/ภาษี  งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย  ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๕	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้า ใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....  
 .....  
 .....



แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการทั้ง ๖ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนมีการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๒๕๖/๖๔	๑๒๒/๓๐.๕	๒๒/๕.๕	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗๗/๖๙.๔	๑๐๖/๒๖.๕	๑๓/๔.๒๕	-	-
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๒๘๑/๗๐.๒๕	๕๙/๒๔.๗๕	๒๐/๕	-	-
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๒๖๕/๖๖.๒๕	๑๒๒/๓๐.๕	๑๗/๓.๒๕	-	-
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๒๗๔/๖๘.๕	๑๐๘/๒๗	๑๘/๔.๕	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๗๘/๖๙.๕	๑๐๗/๒๕.๗๕	๑๙/๔.๕	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๒๘๗/๗๑.๗๕	๙๓/๒๓.๒๕	๒๔/๖	-	-
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๒๙๕/๗๓.๗๕	๘๗/๒๑.๗๕	๑๘/๔.๕	-	-
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘๗/๗๑.๗๕	๙๓/๒๓.๒๕	๒๖/๖.๕	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕๗/๖๔.๗๕	๑๑๖/๒๙	๒๕/๖.๒๕	-	-
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๕๑/๖๒.๗๕	๑๒๑/๓๐.๒๕	๒๘/๗	-	-
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๖๓/๖๕.๗๕	๑๐๕/๒๖.๒๕	๓๒/๘	-	-
รวมจำนวน		๓,๒๖๓	๑,๒๗๕	๒๖๒	-	-
คิดเป็นร้อยละ		๖๘	๒๖.๕๕	๕.๕๕	-	-
รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ		๙๒.๕๐				

### ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีสายด่วนเทศบาล
๔. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
เทศบาลตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชนจำนวน ๕๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ สามารถนำเสนอผลการประเมิน ความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔. คิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕. ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕. ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐. ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๕. ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕. ความคิดเห็น ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕. ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐. ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๕. ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕. ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕. ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐. ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

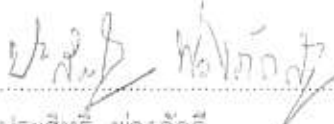
๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๕. ความคิดเห็นในระดับมากจำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕. ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕. ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐. ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕. ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗. ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕. ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐. ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐






คณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลบางปะอิน

  
.....ประธานกรรมการ  
นายประสิทธิ์ พ่วงภักดี

  
.....กรรมการ  
นางละม่อม พงษ์โชติ

  
.....กรรมการ  
นางอรสา ภิรมย์

  
.....กรรมการ  
นายกริธา ลออวิไล

  
.....กรรมการ  
นายไพรัตน์ พงษ์ฤทธิ

  
.....กรรมการ  
นายสุธรรม พงษ์รักษ์

  
.....กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ  
นางสาววรลักษณ์ บัชรพิพย์