



รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน  
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลา  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลา

## คำนำ

เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล ตามกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งได้จัดทำแบบประเมิน แบบที่ ๑, ๒ และ ๓ และคณะกรรมการได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลาของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินให้เทศบาลตำบลพลาและนายกเทศมนตรีทราบ คณะกรรมการประเมินฯ จึงได้จัดทำรายงานผลประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลาของเทศบาลตำบลพลาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น เพื่อเสนอผลการประเมินให้เทศบาลและนายกเทศมนตรีทราบ เพื่อพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานดำเนินการปรับปรุง ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ คณะกรรมการหวังว่ารายงานผลการปฏิบัติราชการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเทศบาลเป็นอย่างยิ่ง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑ - ๔
ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา	๕ - ๘
- ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ครั้งที่ ๑	
- ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ครั้งที่ ๒	
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๙
ส่วนที่ ๔ ผลการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๐
ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๑
- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน(โครงการ/กิจกรรม) ของเทศบาลตำบลพลาในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๑๒

ภาคผนวก

\*\*\*\*\*

# ส่วนที่ ๑

## บทนำ

ตามแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๑ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติราชการ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานและมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการทำความเข้าใจในการปฏิบัติราชการและอาจกำหนดให้มีสวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการก็เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผล ซึ่งกรอบในการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อรับประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผล ๔ มิติ (สำหรับเทศบาล) ตามประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. โดยให้คณะกรรมการข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นจังหวัด (ก.จังหวัด) เป็นผู้พิจารณากำกับดูแลตรวจสอบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในทุกกอง/ส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติตัวชี้วัดและเกณฑ์คะแนนในแต่ละมิติ

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลตำบลพลลาจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลลา เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด

### ๑. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ และหมายความรวมถึงกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการขององค์กรที่ชัดเจน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาเป็นเงินรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง

### ๒. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- ๓.๑ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด
- ๓.๒ เพื่อติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้ให้คำรับรองว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดี ตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ละมิติที่ให้คำรับรองไว้
- ๓.๒ เพื่อเสนอผลการประเมินให้เทศบาลตำบลพลลาและนายกเทศมนตรีทราบเพื่อพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน

### ๓. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒.๑ สามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการซึ่งจะบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผน โครงการนั้นผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์

๒.๓ เป็นหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารหน่วยงานสามารถบริหารงานให้ได้ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดก็สมควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบพิเศษ

#### ๔. กรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลพลา ได้กำหนดกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา โดยกำหนดกรอบและแนวทางในการประเมิน ดังนี้

๔.๑ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลาปีละ ๒ ครั้ง

๔.๒ คณะกรรมการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔.๔ ให้คณะกรรมการฯ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒, ๓ และ ๔)

๔.๓ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการในเทศบาลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หัวข้อที่จะต้องประเมิน ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๒. คุณภาพของบริการ

๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ

๔. ความพึงพอใจของประชาชน

**หลักการพิจารณา ๔ ด้าน**

ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ

๑) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.

๓) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

๔) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๗) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ด้านที่ ๒ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ด้านที่ ๓ การบริหารการเงินและการคลัง

ด้านที่ ๔ การบริการสาธารณะ

โดยคณะกรรมการนำผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สท-อปท) / LPA ในปีที่ผ่านมาวิเคราะห์โดยไม่ต้องสร้างเครื่องมือใหม่

๔.๔ หลังสิ้นปีงบประมาณคณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการตามบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผล โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อสั่งการของผู้บริหารเทศบาลให้ผู้บริหารเทศบาลทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

#### ๕. วิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

➤ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา มีกระบวนการ ดังนี้

๕.๑ กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๕.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๓ คณะกรรมการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบที่ ๑, ๒ และ ๓

๕.๔ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินข้อ ๓ ปีละ ๑ ครั้ง

๕.๕ นำผลการประเมินของ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภ.-อปท.) / LPA มาวิเคราะห์

๕.๖ เปรียบเทียบข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับผลการปฏิบัติราชการ (เปรียบเทียบข้อตกลงกับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภ.-อปท.) / LPA

๕.๗ เสนอขอและได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น (โบนัส) ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด)

๕.๘ เสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารทราบพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ

## ๖. การกำหนดช่วงเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

➤ ห้วงระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีดังนี้

๖.๑ ประเมินครั้งที่ ๑ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๑)

๖.๒ ประเมินครั้งที่ ๒ (ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

๖.๓ ประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ๑ ครั้ง

## ๗. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๗.๑ นายพิชัย พละเดช	ผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้อำนวยการ รพ.สต.ปลา)	ประธานกรรมการ
๗.๒ นางอรทัย กล้าแข็ง	ผู้แทนชุมชน (ภาคประชาชน เอกชน)	กรรมการ
๗.๓ นางไฉไล สำเนียง	ผู้แทนชุมชน (ภาคประชาชน เอกชน)	กรรมการ
๗.๔ นายคณิต พงษ์นาวิน	สมาชิกสภาเทศบาล	กรรมการ
๗.๕ นายวิเวก พฤษภา	สมาชิกสภาเทศบาล	กรรมการ
๗.๖ นางสุจินต์ โบว์เลอร์	ผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ใหญ่บ้าน ม.๗)	กรรมการ
๗.๗ นายสุวัฒน์ บุญลา	ปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
๗.๘ นางลลิตา สีนสอด	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	ผู้ช่วยเลขานุการ

## ส่วนที่ ๒

### ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ครั้งที่ ๑  
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๑)



#### แบบที่ ๑ แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจการบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๒	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๔	มีการกำหนดยุทธศาสตร์	✓	
๕	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีการระดมความคิดเห็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๗	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๘	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๙	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๐	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๑	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๒	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๓	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๔	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๕	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

แบบที่ ๒ แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๖	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากความร่วมมือกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๗	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน	✓	
๑๒	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๓	มีการจัดทำบัญชีกลุ่ม โครงการในแผนท้องถิ่น	✓	
๑๔	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล	✓	



**ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ครั้งที่ ๒**  
(ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๑)



**แบบที่ ๑ แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**  
**ของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจการบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๒	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๔	มีการกำหนดยุทธศาสตร์	✓	
๕	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๗	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๘	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๙	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๐	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๑	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๒	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๓	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๔	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๕	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

แบบที่ ๒ แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนา ท้องถิ่น	✓	
๖	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากความร่วมมือกับ ประชาชนประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๗	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๓	มีการจัดทำบัญชีกลุ่ม โครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๔	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล	✓	

### ส่วนที่ ๓

ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับ อปท. ปี ๒๕๖๑

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลา

เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตามที่คณะทำงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้เข้าตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

#### ตัวชี้วัดในการประเมินผล

มีทั้งหมด ๔ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

มิติที่	มิติประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑	ด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของ อปท.	๓๐	๒๑
๒	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๕	๒๔.๒๐
๓	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	๑๕	๑๕
๔	ด้านการพัฒนาองค์กร	๒๐	๒๐
	<b>รวมคะแนนตามมิติและตัวชี้วัด</b>	<b>๙๐</b>	<b>๘๐.๒๐</b>
	คะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดีของปีที่ผ่านมา	๑๐	๑๐
	<b>ผลคะแนนรวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๙๐.๒๐</b>

## ส่วนที่ ๔

ผลการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) ประจำปี ๒๕๖๑ ตามโครงการ  
ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA)



ด้านที่	ด้านประเมิน	คิดเป็น %
๑	การบริหารการจัดการ	๙๔.๒๙
๒	การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	๙๓.๐๒
๓	การบริหารงานการเงินและการคลัง	๘๐.๘๓
๔	การบริการสาธารณะ	๙๑.๗๕
๕	ธรรมาภิบาล	๙๓.๘๕
รวม ๕ ด้าน เฉลี่ยด้านละ ๒๐%(๑๐๐%)		๘๙.๘๕

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ ๕

การประเมินความพึงพอใจ  
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(รายละเอียดตามแนบท้ายรายงานผลฯ)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพลา

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

เสนอ

เทศบาลตำบลพลา

ประจำปีงบประมาณ 2561

ศึกษาโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งาน

ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา และงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.07 ร้อยละ 96.04 ร้อยละ 96.22 และร้อยละ 96.10

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.43}{4} \\ &= 96.11 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 1.ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
2. งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง
3. งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา
4. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### 2.สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลตำบลพลา ได้ผลสรุปดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ

96.07 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักงานปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและการให้บริการที่เป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลา

### 3. อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักงานปลัดเทศบาล 2) งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง 3) งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการร้อยละ 96.12 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลพลา ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในมิติที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลพลา ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมินพบว่า

1. งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักงานปลัดเทศบาล พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.07 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลชานวรสลักบุรี อำเภอชานวรสลักบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก โดยผู้มาใช้บริการพึงพอใจในบริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

2. งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.04 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า อําเภอลำดวน จังหวัด  
 กำแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ในระดับมาก  
 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและ  
 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

3. งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา พบว่า  
 ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.22 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า  
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์  
 ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 กำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า  
 อําเภอลำดวน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้าน  
 การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

4. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกอง  
 สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.10 อยู่ในระดับมาก  
 ที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้าน  
 ย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัย  
 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของ  
 ผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า อําเภอลำดวน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าความ  
 พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยด้าน  
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ  
 เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ

โดยสรุป เทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการ  
 ประชาชน ดังนั้นทางเทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จึงควรรักษาระดับการให้บริการ  
 ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไปและที่สำคัญควร  
 พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่ประชาชน  
 ประทับใจ ดังนี้
  - การสำรวจการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้อย่างครบถ้วน
  - ทางเทศบาลมีการจัดงานส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการจัดงาน ซ็อบ ซิม ริมทะเล ณ  
 หาดพลา ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2561

- โครงการฝึกอบรมเทศบาลใส่ใจกฎหมายใกล้ตัว ประจำปีงบประมาณ2561
- ในวันที่ 30 สิงหาคม 2561 ตั้งแต่ช่วงเวลา 08.30 น.ณ เทศบาลตำบลพลา
- 2) ปัญหาที่พบของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในการลงพื้นที่ ได้แก่
  - ปัญหภายในหมู่บ้านเอื้ออาทร เช่น ปัญหาการถ่ายอุจจาระของสุนัขที่เจ้าของไม่ดูแลและจำนวนสุนัขมีมาก รวมถึงเพื่อนบ้านต่อเติมบ้านเกินกฎหมายกำหนด
  - ภาชนะใส่ถังขยะอยากทำให้สวยงาม เหมือนกับถังขยะถนนข้างวัดพลา เพราะสามารถป้องกันสุนัขมาคุ้ยได้ด้วย
  - บางจุดไฟทางไม่สว่าง
- 3) สิ่งที่เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
  - แก้ไขปัญหาให้ชาวบ้านโดยเร็ว ทั้งในหมู่บ้านเอื้ออาทร และพื้นที่อื่นๆ
  - ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดี
- 4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
  - ตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ ของประชาชนอย่างทั่วถึง
- 5) สิ่งที่น่าสนใจ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ แต่งกายสะอาด และให้บริการด้วยความเสมอภาคกันเท่าเทียมกัน
  - นายกฯ เป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดี

## ส่วนที่ ๖

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ของเทศบาลตำบลพลา  
ตามบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(รายละเอียดแนบท้ายรายงานผลฯ)

# ภาคผนวก



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพลา โทร.๐-๓๘๖๓-๐๙๙๙

ที่ รย ๕๕๔๐๑/๑๓๕๖๒

วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
ครั้งที่ ๒ (ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ตามที่เทศบาลตำบลพลาได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แจกตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบที่ ๑ และ ๒ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

บัดนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลพลาและนายกเทศมนตรีได้รับทราบและพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับปรุง ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ สำนักปลัดเทศบาล โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ครั้งที่ ๒ ให้เทศบาลและนายกเทศมนตรีทราบ รายละเอียดตามแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววิศรา ชาวชน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางลัคนา สีนสอาด)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายเรืองเดช อ่อนทรัพย์)

รองนายกเทศมนตรีตำบลพลา

(นางยุภาพร ดวงทิพย์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายสุวัฒน์ บุญลา)

ปลัดเทศบาล

(นายสมพร เหลือล้น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา

แบบที่ ๑ แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจการบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๒	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๔	มีการกำหนดยุทธศาสตร์	✓	
๕	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๗	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๘	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๙	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๐	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๑	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๒	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๓	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๔	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๕	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	



แบบที่ ๒ แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากกรณีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓	มีการจัดทำบัญชีกลุ่ม โครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล	✓	