

รายงานการปฏิบัติราชการตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ
อำเภอราษีไศล จังหวัดยะลา



คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากร	๑
ความต้องการ/ความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในการพัฒนาบุคลากร	๑
ความต้องการความคาดหวังของประชาชนในการพัฒนาบุคลากร	๒
ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลเกษร	๒
ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค	๒
ปัญหาอุปสรรค	๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕
สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษร	๖

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
ตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอเพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักความโปร่งใส ตลอดจนเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่บุคลากร พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับ กฎ ข้อบังคับอื่นๆอย่างทั่วถึง และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในความรับผิดชอบ ดังนี้

นโยบายนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ มีดังนี้

ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากร

- ๑.ก่อให้เกิดความสามัคคี (cohesive) สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในองค์กร
- ๒.บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะนำพาองค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศ
- ๓.ช่วยเสริมสร้างองค์กรสู่ความสำเร็จ
- ๔.เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่การบริหารเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในองค์กร
- ๕.มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่การบริหารที่จะต้องบริหารในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้นโดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้วิเคราะห์ความเป็นไปและความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่างๆเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดทำเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงระดับองค์กร (Organization scorecards)

ความต้องการ/ความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในการพัฒนาบุคลากร

- ๑.พนักงานส่วนตำบลมีทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.เพิ่มความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในชีวิตของพนักงาน
- ๓.พัฒนาและธำรงรักษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (developing and maintaining a quality of work life that makes employment the organization desirable)
- ๔.ช่วยสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์สู่พนักงานทุกคน (communication HRM rising policies and strategies to all employees)
- ๕.ช่วยธำรงรักษาพฤติกรรมพนักงานให้มีจริยธรรมและความรับผิดชอบทางสังคม (helping maintain ethical policies and socially responsible behavior)
- ๖.พนักงาน อบต. ได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้ทั้งในและนอกระบบ

/ความต้องการ...

ความต้องการความคาดหวังของประชาชนในการพัฒนาบุคลากร

๑. เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
๒. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวประชาชน
๓. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งได้แก่การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการของประชาชน (citizen survey)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างระบบการจัดการความรู้และการพัฒนากำลังคน

- ๑.๑ แผนงานพัฒนาความรู้ในองค์กร
- ๑.๒ แผนงานการจัดทำระบบแผนและประสานการพัฒนาาระบบราชการหน่วยงานต่างๆในสังกัด อบต.เกาะรอ
- ๑.๓ แผนงานด้านการบริหารงานบุคลากร
- ๑.๔ แผนงานพัฒนาศูนย์พัฒนาข้าราชการ อบต.เกาะรอ
- ๑.๕ แผนงานพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรมทัศนศึกษาดูงานภายใน/ภายนอกประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านการฝึกอบรม

- ๒.๑ แผนงานฝึกอบรมบุคลากรตามความจำเป็น (หลักสูตรกลาง)
- ๒.๒ แผนงานฝึกอบรมบุคลากรในสังกัดหน่วยงานต่างๆ (หลักสูตรเฉพาะด้าน)

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

- ๓.๑ แผนงานจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์และการพัฒนากำลังคน
- ๓.๒ แผนงานสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์จังหวัดการุญจิต คอรัรัปชั่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตาม โครงการ/แผนงาน ประสบความสำเร็จ ดังนี้

/๑) คำสั่งองค์การ...

๑) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ที่ ๑๙๘/๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผล การจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๒) ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอเรื่อง กำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓) ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอเรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๔) ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอเรื่อง การแสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และ ความโปร่งใส ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

๕) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ได้แสดงเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร ต่อพนักงานส่วน ตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างทุกคนว่า จะปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารโดยสุจริต และป้องกันปราบปรามการ ทุจริตในองค์กร ด้วยสำนึก ตระหนักในความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเที่ยงตรง ตาม หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร เพื่อให้องค์กรปราศจากโทษความเสียหาย และก่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ และประชาชน เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ปัญหาอุปสรรค

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบในการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะรอ ทำให้ทราบถึงปัญหาและผลกระทบต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านการสรรหาบุคลากร ควรมีการสรรหาบุคลากรให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในแผนอัตรากำลัง

ด้านการดำรงรักษาบุคลากร ควรมีการเรียกร้องให้รัฐบาลให้ความสำคัญและจัดสวัสดิการ เพิ่มขึ้น เทียบเท่ากับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระเบียบการบริหารงานบุคคลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และของข้าราชการพลเรือนให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ด้านการพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่ง และงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดย มุ่งเน้นการน ไปปฏิบัติมากกว่าการฝึกอบรมในด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว เพิ่มจำนวน งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรด้าน ต่างๆ มีการศึกษาวิจัยในด้านความต้องการของบุคลากร ในด้านอื่นๆ มีการฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมที่เป็น รูปธรรมและต่อเนื่อง คณะผู้บริหาร ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในทุกระดับอย่างต่อเนื่องเท่าเทียม จัดให้มีแหล่งเรียนรู้ในหน่วยงาน มีการติดตามประเมินผลบุคลากรทุกครั้ง ทั้ง ก่อนและหลังการพัฒนาตนเอง รวมทั้ง ขยายกรอบอัตรากำลังเพิ่มขึ้น

รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม (ไตรมาส ๑ - ๔)

๓.๑ โครงการปลูกต้นไม้เฉลิมพระเกียรติ

๓.๒ โครงการคัดเลือกพนักงานดีเด่น การยกระดับขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ให้มีสมรรถนะสูงกิจกรรมยกย่องชมเชย ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างเหมาแรงงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ ดีเด่น มีการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่อย่าง ต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติตนในสายงาน มีศีลธรรมคุณธรรม และจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอย่างมี ความสุข

๓.๓ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์องค์กรเพื่อสร้างชาติตาม หลัก ธรรมาภิบาลต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ตามการแสดงเจตจำนงสุจริตของ

/ผู้บริหาร ...

ผู้บริหาร ต่อพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างทุกคนว่า จะปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารโดยสุจริต และป้องกันปราบปรามการทุจริตในองค์กร ด้วยสำนึก ตระหนักในความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เทียงตรง ตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร เพื่อให้องค์กรปราศจากโทษความเสียหาย และก่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

๓.๕ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ มีการจัดทำหลักเกณฑ์/วิธีการรับเรื่องร้องเรียน โดยการแสดงแผนผัง ขั้นตอนไว้เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้ทราบ

๓.๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ได้จัดทำคู่มือประชาชน ประกอบด้วยภารกิจงานในการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ รับทราบขั้นตอนระยะเวลา ในการพิจารณาอนุญาตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๗ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ หนังสือหรือจดหมายร้องเรียน หรือทางเว็บไซต์และจากหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ยุติธรรม ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยะลา

๓.๘ ผลักดันให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส พร้อมปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติตามมาตราฐานทางคุณธรรม จริยธรรม/ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงาน การประพฤติปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ปฏิบัติตาม มาตราฐานทางคุณธรรม/ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ปฏิบัติตามมาตราฐานทาง คุณธรรม

๓.๙ สนับสนุนให้มีช่องทางในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อทำการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตขององค์กร มีการเปิดช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์กรผ่าน หน้าเว็บไซต์ โดยตรงแก่ประชาชนทั่วไป

๓.๑๐ จัดทำสื่อ/ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้ความเข้าใจเพื่อต่อต้านการทุจริต - มีการจัดทำคู่มือผลประโยชน์ทับซ้อน

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแผน

๔.๑ เนื่องจากเป็นปีงบประมาณแรกที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของกิจกรรม เห็นควรให้มีการจัดทำแผนฯ ทุกปีงบประมาณ

๔.๒ ควรกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน และมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันทุกปีงบประมาณ

๔.๓ ควรกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ เพื่อให้ทราบว่ามี การเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด

๔.๔ การจัดระบบรับฟังข้อร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการทุจริตการจัดช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ความคิดเห็น

- ผู้รับข้อร้องเรียน
- จัดส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ
- เว็บไซต์ www.kero.go.th
- โทร ๐ ๗๓๒๙ ๙๙๕๔

- ๕.๕. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
- ๕.๖. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
- ๕.๗. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
- ๕.๘. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
- ๕.๙. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
- ๕.๑๐. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๘ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๖ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๓ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อยละ ๔๔
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ต่ำ ร้อยละ ๔๘
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ต่ำ ร้อยละ ๔๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ต่ำ ร้อยละ ๕๔

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ อบต.เกาะรอ ยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๑๒ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ ในวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(เดือนมกราคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๓ คน	หญิง	จำนวน ๒๗ คน
๒.อายุ	๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๔ คน	๒.ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน ๑๓ คน
	๓.ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	จำนวน ๒๓ คน	๔.มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน	๒.มัธยมศึกษา	จำนวน ๗ คน
	๓.ปวช./ปวส.	จำนวน ๖ 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 ๖ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๘ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๗ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๖ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๘	๒๒	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๓	๒๗	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๖	๒๔	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๖	๒๔	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๓	๒๗	๐	๐

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ**

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	✓	

**แบบประเมินผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
(ตามประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ**

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	✓	

**แบบการประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ**

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					✓