



**รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**เทศบาลตำบลเวียงสา
อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน**



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงสา

เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลเวียงสาได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีหลักสำคัญ ๗ ประการ ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แล้วเสนอผลการประเมินให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสาทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงสา

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้สรุปผลและจัดส่งรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสาทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายพงศ์นรินทร์ สุทธารักษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา

คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสาว่ามีผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้หรือไม่ รวมทั้งได้ประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนตรวจสอบการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลเวียงสา ซึ่งการประเมิน ดังกล่าวได้เสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อใช้ในการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินงาน อันจะทำให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติ
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเวียงสา

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

ส่วนที่ 1 บทนำ

- | | |
|---|---|
| 1. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ | 2 |
| 3. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ | 2 |
| 4. กรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ | 2 |
| 5. องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเวียงสา | 3 |

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของเทศบาลตำบลเวียงสา

- | | |
|--|---|
| 1. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | 4 |
| 2. การประเมินผลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเวียงสา | 4 |
| 3. สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566
ของเทศบาลตำบลเวียงสา | 6 |
| 4. การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | 9 |

ภาคผนวก

ส่วนที่ 1 บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก ได้กำหนดไว้ว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 50 กำหนดว่า “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามบทบัญญัติในหมวด 8 มาตรา 49 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 2926 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2550 เรื่อง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ อันจะส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

1. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้และหมายความรวมถึงกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาเป็นเงินรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง

2. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- 2.1 เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด
- 2.2 เพื่อติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้ให้คำรับรองว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ละมิติที่ให้คำรับรองไว้
- 2.3 เพื่อเสนอผลการประเมินให้เทศบาลตำบลเวียงสาและนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสาทราบ เพื่อพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติราชการ

3. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- 3.1 สามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ซึ่งจะบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผนงานโครงการนั้นผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์
- 3.2 เป็นหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารหน่วยงานสามารถบริหารงานให้ได้ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดก็สมควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบพิเศษ
- 3.3 เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงสา สามารถแก้ไขปัญหาให้กับพี่น้องประชาชนได้ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. กรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเวียงสา ได้กำหนดกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ตามมติที่ประชุม เมื่อวันที่ 19 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา (ชั้น 2) โดยกำหนดกรอบและแนวทางในการประเมิน ดังนี้

4.1 คณะกรรมการฯ จะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี โดยครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ (1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (2) คุณภาพของบริการ (3) ความคุ้มค่าของภารกิจ (4) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ แล้วเสนอผลการประเมินให้เทศบาลตำบลเวียงสาทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ

4.2 คณะกรรมการฯ ดำเนินการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง ข้อนแนะนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 4.4 ให้คณะกรรมการฯ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ โดยปรับใช้แบบฟอร์มตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 และ 3

4.3 คณะกรรมการฯ จะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลเวียงสาตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยนำผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566 มาวิเคราะห์ โดยไม่ต้องสร้างเครื่องมือใหม่

4.4 คณะกรรมการฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการต่างๆ ในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา จำนวน 9 จุด และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล เสนอผู้บริหารท้องถิ่น

4.5 ประธานคณะกรรมการฯ จะต้องรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเวียงสา

องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------|
| 1) ผู้แทนชุมชน องค์กรภาคประชาชน ภาคเอกชน | จำนวน 2 คน |
| 2) ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น | จำนวน 2 คน |
| 3) ผู้ทรงคุณวุฒิ | จำนวน 2 คน |
| 4) ปลัด (อบจ./เทศบาล/อบต.) | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 5) หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ระดับหัวหน้าส่วนราชการ | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |
| 6) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |
- โดยให้คณะกรรมการฯ เลือกประธานกรรมการจากบุคคลในข้อ 1) หรือ 3) เป็นประธานกรรมการ

ส่วนที่ 2

ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของเทศบาลตำบลเวียงสา

1. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ที่	ประเด็นการประเมิน	มี การดำเนินการ	ไม่มี การดำเนินการ
1	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
2	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจ การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
3	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
4	มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
5	มีการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
6	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
7	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
8	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
9	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
10	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
11	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
12	มีระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
13	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
14	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
15	มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ	✓	
16	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
17	มีการบริหารจัดการลดพลังงานของหน่วยงาน และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	✓	
18	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	
19	มีการจัดทำแผน/แนวทาง เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	✓	
20	มีมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	✓	

** การประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ เพื่อให้เทศบาลได้มีการดำเนินการและบริการจัดการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. การประเมินผลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเวียงสา

ที่	ประเด็นการประเมิน	มี การดำเนินการ	ไม่มี การดำเนินการ
1	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
2	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
3	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
4	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
5	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
6	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
7	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาท้องถิ่น	✓	
8	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และจุดยืนทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
9	มีการกำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
10	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและกลยุทธ์ในการพัฒนา	✓	
11	มีการระบุความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับต่างๆ กับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	✓	
12	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
13	มีการนำโครงการพัฒนาจากแผนชุมชนมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
14	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
15	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น	✓	

3. สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566 ของเทศบาลตำบลเวียงสา

ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566 ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามแบบประเมินฯ จำนวน 5 ด้าน รวม 98 ตัวชี้วัด ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 3 มิติ ดังนี้

ความสอดคล้องของเกณฑ์การประเมิน LPA และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	
เกณฑ์การประเมิน LPA	เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	มิติที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	มิติที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	มิติที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มิติที่ 3 ความคุ้มค่าของภารกิจ
ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ
ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	มิติที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ผลการตรวจรับรองการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566 ของเทศบาลตำบลเวียงสา เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2566

ด้านที่	ด้านประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
1	การบริหารจัดการ	60	45	75.00
2	การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	45	43	95.56
3	การบริหารงานการเงินและการคลัง	100	88	88.00
4	การบริการสาธารณะ	210	153	72.86
5	ธรรมาภิบาล	25	25	100.00
ผลคะแนนรวม		440	354	80.45

การวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566

ในการวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2566 คณะกรรมการฯ ได้นำเอาตัวชี้วัดและความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินมาทำการวิเคราะห์ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางปรับปรุง/แก้ไข ต่อเทศบาลตำบลเวียงสา สรุปได้ดังนี้

มิติที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ที่	ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลคะแนน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน LPA	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ถึงแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข
1	การดำเนินการตามมาตรการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณา	3	ไม่มีการออกตรวจการติดตั้งป้ายโฆษณา หรือสิ่งอื่นใดที่รบกวนทางสาธารณะหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควรกำชับให้หน่วยงานที่รับผิดชอบออกตรวจการติดตั้งป้ายโฆษณา หรือสิ่งอื่นใดที่รบกวนทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งให้การรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง
2	ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3	-	-

มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ที่	ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลคะแนน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน LPA	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ถึงแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 1000 – 4000	0	ไม่มีการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 1000 – 4000 ให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 5000 – 9000	0	ไม่มีการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 5000 – 9000 ให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด
3	อปท. จัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นและเผยแพร่ให้ประชาชนได้นำไปใช้ประโยชน์	1	อปท. ไม่ได้ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชน/หมู่บ้านให้เป็นปัจจุบันภายในเดือนธันวาคมของทุกปี และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งไม่ได้	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด

ที่	ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลคะแนน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน LPA	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ถึงแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข
			กรอกข้อมูลลงในระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (INFO) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และไม่นำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นตามข้อ 2 หรือออกรายงาน (REPORT) ข้อมูลตามข้อ 3 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ลงในเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	
4	จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำนวัตกรรมท้องถิ่นที่เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน	1	ขาดเอกสารนวัตกรรมของแต่ละหมู่บ้าน	หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดส่งเอกสาร/จัดทำเอกสารให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด
5	ร้อยละของครัวเรือนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดทำถังขยะเปียก ลดโลกร้อน	1	ตามข้อมูลจาก มฟ.2 ปี 2565 ไม่ถึงร้อยละ 60	หน่วยงานที่รับผิดชอบควรส่งเสริม/สนับสนุนการจัดทำถังขยะเปียกในทุกครัวเรือน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลในระบบให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
6	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ พัฒนาและเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง	1	ขาดเอกสารการดำเนินการ - ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (อพ.สธ.) อย่างน้อย 1 กิจกรรม - มีการนำเข้าข้อมูลพื้นที่สีเขียวที่อยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงในระบบฐานข้อมูล/ข้อมูล/รายงาน พื้นที่สีเขียวในเขตเมืองครบถ้วน อย่างน้อย 1 ประเภท	หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดส่งเอกสาร/จัดทำเอกสารให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด
7	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ขาดเอกสารการลดใช้ไฟฟ้าของกระทรวงพลังงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดส่งเอกสาร/จัดทำเอกสารให้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดที่กำหนด

มติที่ 3 ความคุ้มค่าของภารกิจ

ที่	ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลคะแนน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน LPA	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการถึงแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข
1	การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	1	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตั้งไว้ 3,570,535 บาท จากงบประมาณทั้งสิ้น 44,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.11	-
2	การประหยัดงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการจัดซื้อจัดจ้างทุกวิธีและมีเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างเฉพาะค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง (รวมเงินกัน)	1	ตั้งงบประมาณไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างไม่ถึงร้อยละ 10 (คำนวณแล้วได้ 4.06)	-

4. การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การดำเนินการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสา โดยมีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเวียงสา ทั้ง 6 สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา รวมทั้งสิ้นจำนวน 171 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการ สังกัดเทศบาลตำบลเวียงสา จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ได้แก่ 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา ดำเนินการโดยจัดวางแบบสอบถามไว้ ณ จุดให้บริการต่างๆ รวมทั้งหมด 9 จุด ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่น โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา เพื่อให้ผู้มารับบริการ ณ จุดต่างๆ ให้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมจัดส่งให้กองยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการลงรหัส จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม spss ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสา โดยใช้แบบสอบถามที่เทศบาลตำบลเวียงสาสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเวียงสา ทั้ง 9 จุดบริการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่น โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา รวมทั้งสิ้นจำนวน 171 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับเนื้อหาจำนวน 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน
3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

**ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) เทศบาลตำบลเวียงสา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	36.30
หญิง	109	63.70
รวม	171	100.00

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30

2) อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.30
21-40 ปี	54	31.60
41-60 ปี	88	51.50
61 ปีขึ้นไป	25	14.60
รวม	171	100.00

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

3) อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	22	12.90
พ่อค้า/แม่ค้า	63	36.80
รับจ้างทั่วไป	38	22.20
บริษัท/ห้างร้าน	12	7.00
รับราชการ	22	12.90
รัฐวิสาหกิจ	4	2.30
นักเรียนนักศึกษา	10	5.80
อื่นๆ	-	-
รวม	171	100.00

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อค้า/แม่ค้า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อาชีพรับราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 อาชีพเกษตรกร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

4) เวลาที่มารับบริการ

เวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	35	20.50
10.01 – 12.00 น.	57	33.30
12.01 – 14.00 น.	51	29.80
14.01 – เวลาปิดทำการ	28	16.40
รวม	171	100.00

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา ณ จุดบริการต่างๆ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิดทำการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40

5) จุดที่มารับบริการ

จุดที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	14	8.20
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	21	12.30
กองคลัง	19	11.10
กองช่าง	15	8.80
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	23	13.50
กองการศึกษา	2	1.20
สำนักทะเบียนท้องถิ่น ทต.เวียงสา	44	25.70
โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา	22	12.90
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา	11	6.40
รวม	171	100.00

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ทต.เวียงสา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 รองลงมาได้แก่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 กองคลัง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

กองช่าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทต.เวียงสา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และกองการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.56	0.55	171	มากที่สุด	91.11
1.2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน	4.60	0.52	171	มากที่สุด	92.05
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	4.61	0.54	171	มากที่สุด	92.16
1.4 กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.54	0.56	171	มากที่สุด	90.18
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.48	171	มากที่สุด	94.62
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.50	171	มากที่สุด	93.45
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.64	0.51	171	มากที่สุด	92.75
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	0.50	171	มากที่สุด	92.98

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.52	0.55	171	มากที่สุด	90.41
3.2 อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	0.53	171	มากที่สุด	90.64
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	4.57	0.55	17	มากที่สุด	91.46
3.4 มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.51	0.57	171	มากที่สุด	90.29
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.63	0.54	171	มากที่สุด	92.63
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.58	0.56	171	มากที่สุด	91.58
4.3 การให้บริการมีคุณภาพประสิทธิภาพ	4.60	0.54	171	มากที่สุด	91.93
รวม	4.60	0.53	171	มากที่สุด	91.88

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) ของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในทุกด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.56 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.60 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.61 กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.51

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.67 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.65

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.52 อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.53 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.51

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ได้รับการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.58 การให้บริการมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.60

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสาในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4.74	0.46	171	มากที่สุด	94.74

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการทั้ง 9 จุด ของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสาในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.74 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.74

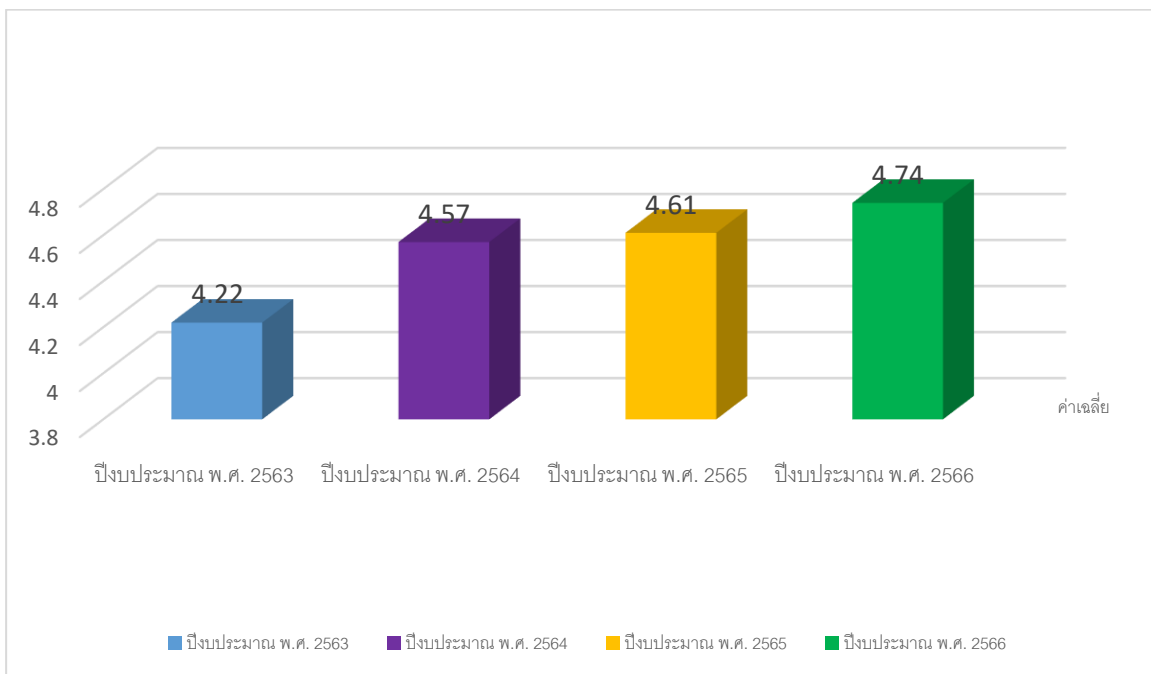
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. คุณครูยิ้มได้ประทับใจมาก บริการดี (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา)
2. โรงเรียนให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มต้อนรับดีมาก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา, โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา)
3. ให้บริการที่ดีเยี่ยม (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา)
4. ให้บริการเป็นอย่างดี (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา, โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา)

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2566

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ค่าเฉลี่ย (Mean)
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.22
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.57
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	4.61
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4.74

แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2566



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เทศบาลตำบลเวียงสา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความดังต่อไปนี้)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 40 ปี
 3) 41 – 60 ปี 4) 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1) เกษตรกร 2) พ่อค้า/แม่ค้า 3) รับจ้างทั่วไป
 4) พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
 5) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง
 6) นักเรียนนักศึกษา 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. เวลาที่มารับบริการ 1) 8.30 – 10.00 น. 2) 10.01 – 12.00 น.
 3) 12.01 – 14.00 น. 4) 14.01 – เวลาปิดทำการ
5. จุดที่มารับบริการ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
 3) กองคลัง 4) กองช่าง
 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 6) กองการศึกษา
 7) สำนักทะเบียนท้องถิ่น ทต.เวียงสา 8) โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเวียงสา
 9) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงสา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน					
1.2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน					
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน					
1.4 กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.2 อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
3.4 มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 การให้บริการมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงสา					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม...

การประชุมคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเวียงสา
เรื่อง การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงสา ประจำปี ๒๕๖๖
วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา (ชั้น ๒) อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน





