รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(รอบเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕)

ของ
เทศบาลตำบลเชียงยืน
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

งานแผนงานและนโยบาย โทร ๐-๔๓๗๘-๑๘๒๖ โทรสาร ๐-๔๓๗๘-๑๙๕๗

ส่วนที่ ๑

บทนำ

เนื่องด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อแนะนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้โดยคณะกรรมการประเมิน การประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการซึ่งบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผน หรือโครงการนั้นผลเป็นอย่างไรนำไปสู่ความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลตำบลเชียงยืนจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืน โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเชียงยืน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด

๑. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้และหมายความรวมถึงกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกันโดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการขององค์กรที่ชัดเจน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาเป็นเงินรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒.๑ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด

๒.๒ เพื่อติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้ให้คำรับรองว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ละมิติที่ให้คำรับรองไว้

๒.๓ เพื่อเสนอผลการประเมินให้เทศบาลตำบลเชียงยืนและนายกเทศมนตรีทราบเพื่อพิจารณาผลการประเมินและสั่งการเสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน

๓. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๓.๑ สามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการซึ่งจะบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผน โครงการนั้นผลเป็นอย่างไรนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์

๓.๒ เป็นหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารหน่วยงานสามารถบริหารงานให้ได้ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดก็สมควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบพิเศษ

๓.๓ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาล สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๔. กรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเชียงยืน ได้กำหนดกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืน โดยกำหนดกรอบและแนวทางในการประเมิน ดังนี้

๔.๑ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืนอย่างน้อยปีละสองครั้ง

๔.๒ คณะกรรมการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อแนะนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔.๔ ให้คณะกรรมการฯและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔.๓ คณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการในเทศบาลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาวิเคราะห์โดยไม่ต้องสร้างเครื่องมือใหม่ หัวข้อที่จะต้องประเมินและนำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย

ด้านที่ ๑ การบริหารงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านที่ ๒ การบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านที่ ๓ การบริหารงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ ๔ การบริหารงานด้านการบริการประปา

๔.๔ หลังสิ้นปีงบประมาณคณะกรรมการจะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการตามบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างพนักงานกับผู้บริหารเพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผล แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อแนะนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อสั่งการของผู้บริหารเทศบาลให้ผู้บริหารเทศบาลทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

๕. วิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืน มีกระบวนการ ดังนี้

๕.๑ กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๕.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๓ คณะกรรมการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๔ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินอย่างน้อยปีละสองครั้ง

๕.๕ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อการดำเนินงานของประชาชน

๕.๖ นำผลการประเมินประสิทธิภาพ (LPA) มาวิเคราะห์

๕.๗ เปรียบเทียบข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับผลการปฏิบัติราชการ (เปรียบเทียบข้อตกลงกับผลการประเมินประสิทธิภาพ LPA)

๕.๘ เสนอขอและได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น (โบนัส) ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด)

๕.๙ เสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารทราบพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ

๖. การกำหนดห้วงเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ห้วงระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีดังนี้

๖.๑ ประเมินผลปีละสองครั้ง

๗. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลเชียงยืน ประกอบด้วย

๑. นายดิสพล เชาวรัตน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ประธานกรรมการ
๒. ร.ต.ต.อรุณ เสงี่ยมศักดิ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๓. นายวิชิต แสนเมือง	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน ภาคเอกชน	กรรมการ
๔. นายธนินรัชต์ ประจงชัยรัชต์	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน ภาคเอกชน	กรรมการ
๕. นางจันทร์จิรา โนนทนวงษ์	สมาชิกสภาเทศบาลฯ	กรรมการ
๖. นายประมูล โสโท	สมาชิกสภาเทศบาลฯ	กรรมการ
๗. ปลัดเทศบาลตำบลเชียงยืน		กรรมการ/เลขานุการ
๘. รองปลัดเทศบาลตำบลเชียงยืน		ผู้ช่วยเลขานุการ
๙. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐.หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป		ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน		ผู้ช่วยเลขานุการ

ส่วนที่ ๒
การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืน

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ ของเทศบาลตำบลเชียงยืน

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
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 ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลเชียงยืน

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
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	✓	

ส่วนที่ ๓

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวิธีการดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ทั้งหมด ๔,๖๔๔ คน (ที่มา ข้อมูลเทศบาลตำบลเชียงยืน ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำนาในเขตเทศบาลตำบลเชียงยืน และประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเชียงยืน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๕๐ คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเชียงยืน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินจัดทำขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน มีทั้งหมด ๔ ด้าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ครอบคลุม ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒.ด้านการประชาสัมพันธ์ ๓. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๔. ด้านการบริการประปา

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

๓.๓ การประเมินผล

๓.๓.๑ การวางแผนของคณะทำงาน

๓.๓.๒ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เป้าหมาย : ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงยืน

ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน : ดังนี้

-ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๔๐-๔๙ เท่ากับ ๑ คะแนน

-ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๐-๕๙ เท่ากับ ๒ คะแนน

-ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๐-๖๙ เท่ากับ ๓ คะแนน

-ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐-๗๙ เท่ากับ ๔ คะแนน

-ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐-๑๐๐ เท่ากับ ๕ คะแนน

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล : ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์การตัดสิน : เทศบาลตำบลเชียงยืนจะผ่านการประเมินต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๓ คะแนน

กลุ่มตัวอย่าง : ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงยืน จำนวน ๒๕๐ คน

๓.๓.๓ สรุปและรายงานผลการประเมิน

ส่วนที่ ๔

ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเชียงยืน ๔ ด้าน
ตามแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Local Performance Assessment : LPA : (สถ.-อปท.) ประจำปี ๒๕๖๕
รอบ ๖ เดือน(ตุลาคม ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕)
๑) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ๒) คุณภาพของบริการ ๓) ความคุ้มค่าของภารกิจ ๔) ความพึงพอใจของประชาชน

ด้าน	ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	คุณภาพของภารกิจ	ความคุ้มค่าของภารกิจ	ความพึงพอใจของประชาชน
๑. การบริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	-ขั้นตอนการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๗.๗๑
	-ช่องทางการให้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๗.๒๓
	-เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	ประชาชนที่มาติดต่อราชการมีความเข้าใจในขั้นตอนและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ร้อยละ ๘๔.๕๒
	-สิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๗.๕๗
๒. การบริการด้านการประชาสัมพันธ์	-ขั้นตอนการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๘.๐๑
	-ช่องทางการให้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๖.๓๓
	-เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	ประชาชนที่มาติดต่อราชการมีความเข้าใจในขั้นตอนและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ร้อยละ ๘๔.๘๕
	-สิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๗.๗๘

ด้าน	ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	คุณภาพของภารกิจ	ความคุ้มค่าของภารกิจ	ความพึงพอใจของประชาชน
๓. การบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	-ขั้นตอนการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๓.๗๙
	-ช่องทางการให้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๔.๓๐
	-เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	ประชาชนที่มาติดต่อราชการมีความเข้าใจในขั้นตอนและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ร้อยละ ๘๓.๐๐
	-สิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๒.๙๖
๔. การบริการด้านการบริการประปา	-ขั้นตอนการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๖.๐๐
	-ช่องทางการให้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๓.๒๙
	-เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	ประชาชนที่มาติดต่อราชการมีความเข้าใจในขั้นตอนและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ร้อยละ ๘๐.๔๓
	-สิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	ร้อยละ ๘๔.๑๑

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ ชาย จำนวน ๑๐๕ คน หญิง จำนวน ๑๔๕ คน

๑.๒ อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑๐ คน
	๑๘-๓๐ ปี	จำนวน ๓๓ คน
	๓๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕๘ คน
	๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๘๔ คน
	สูงกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๖๕ คน

๑.๓ ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	จำนวน ๙๘ คน
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	จำนวน ๗๓ คน
	อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๔๐ คน
	ปริญญาตรี	จำนวน ๒๙ คน
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน

๑.๔ อาชีพ	แม่บ้าน	จำนวน ๕๕ คน
	เกษตรกร	จำนวน ๙๑ คน
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๕๕ คน
	รับราชการ	จำนวน ๑๙ คน
	รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๖ คน
	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๙ คน
	อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	จำนวน ๕ คน

ส่วนที่ ๒ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕

งานบริการที่ ๑ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๗.๗๑	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๘๗.๒๓	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๔.๕๒	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๗.๕๗	๕
รวม	ร้อยละ ๘๖.๘๑	๕

จากตารางงานบริการที่ ๑ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๘๑ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๕๗ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๓ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๕๒

งานบริการที่ ๒ งานด้านการประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๘.๐๑	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๘๖.๓๓	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๔.๘๕	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๗.๗๘	๕
รวม	ร้อยละ ๘๖.๗๗	๕

จากตารางงานบริการที่ ๒ งานด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๗๗ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๑ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๘ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๓๓ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๘๕

งานบริการที่ ๓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๓.๗๙	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๘๔.๓๐	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๓.๐๐	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๒.๙๖	๕
รวม	ร้อยละ ๘๓.๕๒	๕

จากตารางงานบริการที่ ๓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๕๒ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๓๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๗๙ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๙๖

งานบริการที่ ๔ งานด้านการบริการประปา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๖.๐๐	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๘๓.๒๙	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๐.๔๓	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๔.๑๑	๕
รวม	ร้อยละ ๘๓.๔๘	๕

จากตารางงานบริการที่ ๔ งานด้านการบริการประปา พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการด้านการบริการประปา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๔๘ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๑๑ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๒๙ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๓

ส่วนที่ ๕
สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี ๒๕๖๕ (รอบเดือน เมษายน – กันยายน ๒๕๖๕) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงยืน ในลักษณะงานบริการ ๔ งานคือ

งานบริการที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
งานบริการที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ
งานบริการที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานบริการที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี ๒๕๖๕ (รอบเดือน เมษายน – กันยายน ๒๕๖๕) โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๕๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลเชียงยืน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชากรมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๑๒ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๓๙ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๓๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๒๐

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ ๔ งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการด้านที่ ๑ งานด้านการบริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๘๑ รองลงมาคือ งานบริการที่ ๒ งานด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๗๗ งานบริการที่ ๓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๕๒ และงานบริการที่ ๔ งานด้านการบริการประปา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๔๘

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี ๒๕๖๕ (รอบเดือน เมษายน – กันยายน ๒๕๖๕) อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเชียงยืน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลางเสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชียงยืน

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ถนนเส้นอิงน้ำรีสอร์ทชำรุดการสัญจรไปมาได้ฝั่งเดียวทำให้เกิดอุบัติเหตุอยากให้ช่วยปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ

๑. ระบุปัญหาและความต้องการของประชาชน/การดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด/ข้อสั่งการของนายกเทศมนตรี
๒. กำหนดเครื่องมือในการประเมินผลใหม่ให้สั้นและเข้าใจง่ายขึ้น
๓. อยากให้นำข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนมาประกอบการประเมินผลด้วย