

ด่วนที่สุด

ที่ ปน ๐๐๒๓.๒/ว ๗๘๗



ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

ก) กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ กอบต. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลฯ ประจำปี ๒๕๕๗ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ผ่านมาตรฐานรับรอง
มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ และได้ร้องขอให้จังหวัดปัตตานี
มอบหมายให้คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๓-๕ งาน
ตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ นั้น

จังหวัดปัตตานี จึงได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๗ โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณการ
ดำเนินการจากเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่ร้องขอ แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท โดยมอบหมายให้
คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลและ
องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอที่รับผิดชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. แจ้งให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการ
สำรวจความพึงพอใจของคณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติ
ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ ตามโครงการดังกล่าว โดยสามารถจ่ายได้ที่กลุ่มงาน
การเงินบัญชีและการตรวจสอบ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี ภายในวันที่ ๑๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

๒. แจ้งให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดส่งเอกสารประกอบการเสนองานบริการ
ที่จะนำมาประเมิน ในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ จำนวน ๓ - ๕ งาน ให้แก่สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วน
ท้องถิ่นอำเภอแต่ละแห่ง ภายในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และเตรียมเอกสารหลักฐานที่แสดงผลสำเร็จ
ในแต่ละตัวชี้วัดไว้ให้พร้อม เพื่อรอรับการตรวจจากคณะอนุกรรมการฯ ที่ ก.จังหวัดแต่งตั้งต่อไป ทั้งนี้ งาน
บริการที่จะให้ Core Team เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ นั้น จะต้องเป็นงานที่เป็น
ภารกิจหลักและไม่ซ้ำกับงานบริหารที่เสนอไปแล้วในปี ๒๕๕๖

/๓.ให้ท้องถิ่น...

๓. ให้ท้องถิ่นอำเภอในฐานะคณะทำงาน Core Team เข้าร่วมประชุมเพื่อซักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการในวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี และดำเนินการประสานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ให้แล้วเสร็จและรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวีรพงศ์ แก้วสุวรรณ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐ - ๗๓๓๔ - ๙๕๑๙ ต่อ ๑๑๒ - ๑๑๔
โทรสาร ๐ - ๗๓๓๓ - ๖๕๘๑

**โครงการประเมินประสิทธิภาพผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๗**

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ ก.ท.จ.ปัตตานี ในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ และ ก.อบต. จังหวัดปัตตานี ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ มีมติรับทราบการเสนอโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน สำหรับขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี รวม ๑๐๔ แห่ง และได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในการประชุมคราวเดียวกันเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินที่กำหนด แล้วรายงานผลการประเมินให้ ก.ท.จ.ปัตตานี และ ก.อบต.จังหวัดปัตตานี เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ นั้น

การประเมินมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนองานบริการ ๓ - ๕ งาน ให้หน่วยงานกลางดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๙ แจกแนวทางการลดภาระค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจ่ายให้กับสถาบันต่างๆ ซึ่งต้องจ่ายในปริมาณที่สูง โดยกำหนดให้คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานกลางในการประเมิน สำหรับจังหวัดปัตตานี เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี รวม ๑๐๔ แห่ง ได้ร้องขอให้จังหวัดปัตตานีมอบหมายให้คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานผลเพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินฯ ต่อไป

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นการแบ่งภาระหน้าที่ค่าใช้จ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งนอกเหนือจากที่กำหนดให้ประสานงาน หรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางดำเนินการสำรวจ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดได้จัดทำโครงการเพื่อเสนอให้จังหวัดปัตตานีได้พิจารณามอบหมายคณะทำงาน Core Team ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ จำนวน ๓ - ๕ งานบริการ ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๒ เพื่อสร้างความเป็นธรรมและถูกต้องตามหลักสถิติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติราชการ

๓. เป้าหมาย

คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ จากผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ข้าราชการ สมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นต้น หรือ หน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๓.๑ อบต. ขนาดใหญ่	จำนวน ๒๕๐ ราย
๓.๒ ทต./อบต. ขนาดกลาง	จำนวน ๒๐๐ ราย
๓.๓ ทต./อบต. ขนาดเล็ก	จำนวน ๑๕๐ ราย

๔. ระยะการดำเนินการ

กุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๕๘

๕. วิธีการดำเนินการ

๕.๑ ประชุมชี้แจงคณะทำงาน Core Team ในแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕.๒ คณะทำงาน Core Team สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานบริการ ๓ - ๕ บริการ เพื่อให้คณะอนุกรรมการฯ นำไปประกอบการตรวจสอบในภาพรวม

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

๖.๑ สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๖.๒ คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๗

๗. งบประมาณดำเนินการ

ขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการจากเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๗ เพื่อเป็นค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ วัสดุ เครื่องเขียนแบบพิมพ์และการดำเนินการในการสำรวจความพึงพอใจของคณะทำงาน Core Team และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็น แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๒ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลนำไปสู่การกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

๘.๓ พนักงานส่วนท้องถิ่น มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๙. ผู้เสนอโครงการ



(นายบัณฑิต รอดมาก)

หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

๑๐. ความเห็นของท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

.....

.....



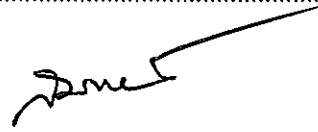
(นายปราโมทย์ ศรีวิสุทธิ)
ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๑๑. ความเห็นของรองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

.....

.....

ว่าที่ ร.ต.

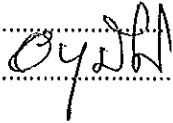


(สมโภชน์ สุวรรณรัตน์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

๑๒. ความเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

.....

.....



(นายวีรพงศ์ แก้วสุวรรณ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.....)

หน่วยงาน.....

ชื่องานบริการ.....สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8:30 - 10:00 น.

☐ 10:01 - 12:00 น.

☐ 12:01 - 14:00 น.

☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 2. ☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค่าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร / ประมง 9. ☐ ทำงาน

10. ☐ อื่น ๆ

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

• โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ “.....(ชื่องานบริการ).....”

• โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ “.....(ชื่องานบริการ).....”