



ที่ ปน ๐๐๒๓.๒/๓๖๘๑

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ประจำปี ๒๕๕๕

เรียน นายอำเภอเมืองปัตตานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ฯ ประจำปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี ที่ผ่านการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการ
ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๔ และได้คะแนนด้านการบริหารจัดการไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๖๐ ได้เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๕ และร้องขอให้จังหวัดปัตตานีโดยสำนักงานส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีเป็นหน่วยงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๓ - ๕
บริการ ตามมติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ นั้น

จังหวัดปัตตานีได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อ
กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๕ โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
ดำเนินการจากเทศบาลที่ร้องขอ แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท โดยมอบหมายให้คณะทำงาน (Core Team) ของ
จังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอที่รับผิดชอบ โดยมีรายละเอียด
ดังนี้

๑. แจ้งให้เทศบาลสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของ
คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕ โดยเบิกจ่ายเงินงบประมาณของเทศบาลและจ่ายในนามสำนักงานส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปัตตานี เลขที่บัญชี
๙๐๗๖๐๓๙๔๔๕ ส่งมอบให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี ภายในวันที่ ๒๘
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

๒. แจ้งให้เทศบาลจัดส่งเอกสารประกอบการเสนองานบริการที่จะนำมาประเมิน ในมติที่ ๒
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ จำนวน ๓ - ๕ งาน ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอแต่ละแห่ง ภายในวันที่
๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ และเตรียมเอกสารหลักฐานที่แสดงผลสำเร็จในแต่ละตัวชี้วัดไว้ให้พร้อมเพื่อรับการ
ตรวจ ทั้งนี้ งานบริการที่จะให้คณะทำงาน (Core Team) เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจในมติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่
๒.๑ จะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลักและไม่ซ้ำกับงานบริการที่เสนอไปแล้วในปี ๒๕๕๔

/๓.มอบหมาย...

๓. มอบหมายท้องถิ่นอำเภอในฐานะคณะทำงาน (Core Team) ไปกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินการสำรวจและดำเนินการให้แล้วเสร็จพร้อมรายงานผลให้จังหวัดปัตตานีภายในวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายประมุข ลมุล)
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐ ๗๓๓๔ ๙๕๑๙ ต่อ ๑๐๘ - ๑๑๐
โทรสาร ๐ ๗๓๓๓ ๖๕๘๑

โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ประจำปี ๒๕๕๕

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ ก.ท.จ.ปัตตานี ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ และครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕ มีมติรับทราบการเสนอโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนของเทศบาล จำนวน ๔ แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลสุตะมิแล เทศบาลตำบลปะนาเระ เทศบาลตำบลตอหลังและเทศบาลตำบลพอมิ่ง ซึ่งผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยมีคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ และมีวงเงินเหลือจ่ายจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทนอื่นยังไม่ถึงร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะรับการประเมิน (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕) โดยให้ ก.ท.จ.ปัตตานี แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ประจำปี ๒๕๕๕ ทำการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลดังกล่าวตามมติตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินที่กำหนด แล้วรายงานผลการประเมินให้ ก.ท.จ.ปัตตานี พิจารณาให้ความเห็นชอบ

ประกาศ ก.ท.จ.ปัตตานี เรื่อง กำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๕ กำหนดให้เทศบาลที่เสนอโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนประสานหน่วยงานกลางหรือสถาบันการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ข้อ ๒.๑ โดยเทศบาลทั้ง ๔ แห่งได้มีหนังสือร้องขอให้จังหวัดปัตตานีมอบหมายคณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดปัตตานีตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕ สํารวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ข้อ ๒.๑ โดยประเมินงานบริการของเทศบาล จำนวน ๓ - ๕ งาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของเทศบาล

๒.๒ เพื่อสร้างความเป็นธรรมและถูกต้องตามหลักสถิติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล

๒.๓ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานเทศบาลที่มีความตั้งใจ ทুমเทในการปฏิบัติราชการ

๓. เป้าหมาย

คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดปัตตานีตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ ข้อ ๒.๑ จากผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ข้าราชการ สมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นต้น โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ เทศบาลขนาดกลาง จำนวน ๓๐๐ รายและเทศบาลขนาดเล็ก จำนวน ๒๐๐ ราย

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

๑๕ กุมภาพันธ์ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖ (๑ เดือน)

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ ประชุมชี้แจงคณะทำงาน (Core Team) ในแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

/๕.๒ คณะทำงาน...

๕.๒ คณะทำงาน (Core Team) สำนวความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาล จำนวน ๓ - ๕ งานบริการ เพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ประจำปี ๒๕๕๕ นำไปประกอบการประเมินในภาพรวม

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

๖.๑ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๖.๒ คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดปัตตานีตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕

๗. งบประมาณ

ขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการจากเทศบาลที่เสนอขอรับการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๕ เพื่อเป็นค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ วัสดุ เครื่องเขียนแบบพิมพ์และดำเนินการในการสำรวความพึงพอใจของคณะทำงาน (Core Team) เทศบาล และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ คณะทำงาน (Core Team) ดำเนินการสำรวความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

๘.๒ เทศบาลสามารถปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๓ เทศบาลที่ผ่านการประเมินผลนำไปสู่การกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงาน ลูกจ้างและพนักงานจ้างของเทศบาล

๘.๔ พนักงาน ลูกจ้างและพนักงานจ้างของเทศบาลมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติราชการ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. ผู้เสนอโครงการ

(นายอรรถนพ คณานุรักษ์)

หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

๑๐. ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายปราโมทย์ ศรีวิสุทธิ)

ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๑๑. ความเห็นรองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี.....

(นายขวัญชาติ วงศ์ศุภรานันต์).....

รองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

๑๒. ความเห็นผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี.....

(นายประมุข ลมุล).....

ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

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

หน่วยงาน.....

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง
- อายุ.....ปี
- สถานภาพสมรส 1 ☐ โสด 2 ☐ สมรส 2 ☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1 ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5 ☐ ปริญญาตรี 6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ 1 ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2 ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3 ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
4 ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5 ☐ นักเรียน / นักศึกษา 6 ☐ รับจ้างทั่วไป
7 ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8 ☐ เกษตรกร / ประมง 9 ☐ ว่างงาน
10 ☐ อื่น ๆ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
- ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านการบริหาร / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (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).....