

ด่วนที่สุด

ที่ ปน ๐๐๒๓.๒/ว ๑๐๐๗๑



ศาลากลางจังหวัดปัตตานี

ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น
เป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๑๔๐
ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลฯ ประจำปี ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ผ่านมาตรฐานรับรอง
มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๖ และได้คะแนนด้านการบริหาร
จัดการเกินร้อยละ ๖๐ ได้เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖ โดยได้ร้องขอให้จังหวัดปัตตานี โดยสำนักงานส่งเสริม
การปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นหน่วยงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๓ - ๕
บริการ ตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ นั้น

จังหวัดปัตตานี ได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖ โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณการ
ดำเนินการจากเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่ร้องขอ แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท โดยมอบหมายให้
คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๖ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในพื้นที่อำเภอที่รับผิดชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

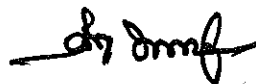
๑. ให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการ
สำรวจความพึงพอใจของคณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติ
ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๖ โดยเบิกจ่ายเงินงบประมาณของเทศบาลและ
องค์การบริหารส่วนตำบลจ่ายในนามสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี ธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาปัตตานี เลขที่บัญชี ๙๐๗๖๐๓๔๔๔๕ ส่งมอบให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดปัตตานี ภายในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

๒. ให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดส่งเอกสารประกอบการเสนองานบริหารที่จะ
นำมาประเมิน ในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ จำนวน ๓ - ๕ งาน ให้แก่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
อำเภอแต่ละแห่ง ภายในวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ และเตรียมเอกสารหลักฐานที่แสดงผลสำเร็จในแต่ละ
ตัวชี้วัดไว้ให้พร้อม เพื่อรอรับการตรวจ ทั้งนี้ งานบริการที่จะให้ Core Team เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจ
จะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลักและไม่ซ้ำกับงานบริหารที่เสนอไปแล้วในปีการขอรับการประเมินที่ผ่านมา

๓. มอบหมายท้องถิ่นอำเภอทุกอำเภอ ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการทำงานตรวจสอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลฯ ระดับอำเภอ พิจารณาในภาพรวมและในฐานะคณะทำงาน Core Team ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในมิติที่ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ไปกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิทยา พานิชพงศ์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

โทร. ๐-๗๓๓๔-๙๕๑๙ , ๐-๗๓๓๓-๖๐๔๔ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑

**โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖**

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ ก.ท.จ.ปัตตานี ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๖ และ ก.อบต. จังหวัดปัตตานี ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๖ มีมติรับทราบ การเสนอโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖ และมีมติ เห็นชอบให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลและ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการประชุมคราวเดียวกัน เพื่อทำการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติ ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินที่กำหนด แล้วรายงานผลการประเมิน ให้ ก.ท.จ.ปัตตานี และ ก.อบต.จังหวัดปัตตานี เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑๐๔ แห่ง ร้องขอให้จังหวัดปัตตานี มอบหมายคณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี ๒๕๕๖ สืบหาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแบบประเมินมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ แล้วรายงานผลการปฏิบัติตามมิติและตัวชี้วัดให้ทราบ เพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินฯ ไปทำ การประเมินต่อไป

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งนอกเหนือจากที่กำหนดให้ประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือ สถาบันภายนอกที่เป็นกลางดำเนินการสำรวจ จังหวัดปัตตานีจึงมอบหมายคณะทำงาน (Core Team) ทำการ สืบหาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ จำนวน ๓ – ๕ งานบริการ ของเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบลที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทน อื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๒ เพื่อสร้างความเป็นธรรมและถูกต้องตามหลักสถิติในการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความ ตั้งใจในการปฏิบัติราชการ

๓. เป้าหมาย

คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๖ ดำเนินการสืบหาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติที่ ๒.๑ จากผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ข้าราชการ สมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นต้น หรือ หน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

อบต.ขนาดใหญ่	จำนวน ๒๕๐ ราย
อบต.ขนาดกลาง	จำนวน ๒๐๐ ราย
อบต.ขนาดเล็ก	จำนวน ๑๕๐ ราย
เทศบาลขนาดเล็ก	จำนวน ๑๕๐ ราย
เทศบาลขนาดกลาง	จำนวน ๒๐๐ ราย

/๔.ระยะดำเนินการ...

๔. ระยะดำเนินการ

เดือน มิถุนายน – กรกฎาคม ๒๕๕๗

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ ประชุมชี้แจงคณะทำงาน (Core Team) ในแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕.๒ คณะทำงาน (Core Team) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานบริการ ๓ – ๕ บริการ เพื่อให้คณะอนุกรรมการฯ นำไปประกอบการตรวจสอบในภาพรวม

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

๖.๑ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๖.๒ คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดตามโครงการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๖

๗. งบประมาณดำเนินการ

ขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๕๖ เพื่อเป็นค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ วัสดุ เครื่องเขียนแบบพิมพ์และดำเนินการในการสำรวจความพึงพอใจของคณะทำงาน (Core Team) แห่งละ ๕,๐๐๐ บาท

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ คณะทำงาน (Core Team) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

๘.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลนำไปสู่การกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

๘.๔ พนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๙. ผู้เสนอโครงการ



(นายบัณฑิต รอดมาก)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๑๐. ความเห็นท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

.....

.....

(นายอรรถพร คณานุรักษ์)

หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น รักษาการแทน
ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

๑๑. ความเห็นรองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

ว่าที่ ร.ต.

(สมโภชน์ สุวรรณรัตน์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

๑๒. ความเห็นผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

อนันต์

(นายวิทยา พานิชพงศ์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

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

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

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. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป

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

10. ☐ อื่น ๆ

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

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

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (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 (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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. บ้าย รื้อความบอกจุดบริการ / บ้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ".....(ชื่องานบริการ)....."

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ".....(ชื่องานบริการ)....."

.....