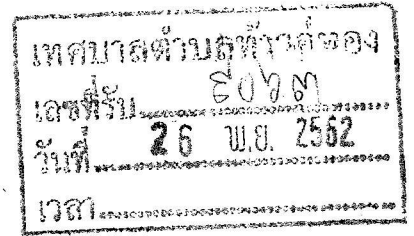




บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลท่าวุ้ง โทร ๐ ๓๕๕๕ ๒๕๕๗ ต่อ ๑๐๖

ที่ สพ ๕๔๘๐๖/๒๐๒๑

วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน ปลัดเทศบาล

๑.ต้นเรื่อง

๑.๑ ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติการกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้นหรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (ตามเอกสารหมายเลข ๑)

๑.๒ กองวิชาการและแผนงานได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้งให้แก่ละกอง/งาน โดยให้ส่งคืนกองวิชาการและแผนงาน ทุกวันที่ ๑๐ ตุลาคมของทุกปี ตามบันทึกข้อความที่ สพ ๕๔๘๐๖/ว ๓๑๓ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ (ตามเอกสารหมายเลข ๒)

๒.ข้อเท็จจริง

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) โดยแปลผลเป็นระดับใช้เกณฑ์ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ แสดงว่า ระดับดีมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ แสดงว่า ระดับดี
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ แสดงว่า ระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ แสดงว่า ระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ แสดงว่า ระดับน้อยที่สุด

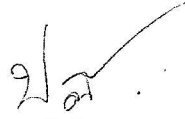
๒.๒ กองวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของแต่ละกอง/งาน โดยนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และสรุปผลการ

/ประเมิน...

ประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
เรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารหมายเลข ๓)

๓.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวประภาศรี จันทรานนท์)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

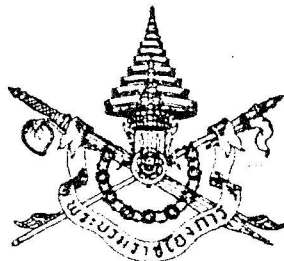
๒๖ พ.ค. ๖๒

(นายพิษณุพงศ์ งามน้อย)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าวุ้ง

ทราบแล้ว

(นางสาวอัฐพร น้อยโสน)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าวุ้ง

26 พ.ค. 2562



พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

หมวด ๑

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วน ทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจาก ภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุง วิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วย ก็ได้

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๕ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิก ให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้จ่าย เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อรองรับงบประมาณ ให้สำนักงานงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้อีกเฉพาะในกรณีที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลท่าวุ้ง อ.ทอ ๐ ๓๕๕๕ ๒๙๙๗ กต ๑๐๖

ที่ สพ ๕๔๘๐๖/ว ๓๑๒

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

เรียน แจงหาช

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้นหรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จึงขอให้แต่ละกอง/งานส่งแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ ให้กองวิชาการและแผนงาน ภายในวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อจะได้เสนอต่อผู้บริหารทราบและปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

๑๔

(นางสาวประภาศรี จันทรานนท์)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

สำนักปลัด.....

กองคลัง.....

กองช่าง.....

กองการศึกษา.....

กองสาธารณสุข.....

กองสวัสดิการสังคม.....

งานป้องกัน.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒ โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ ดำเนินการประเมินการให้บริการของแต่ละกอง/งานตามแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยกองวิชาการและแผนงานได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๔ ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปพื้นฐานส่วนบุคคล

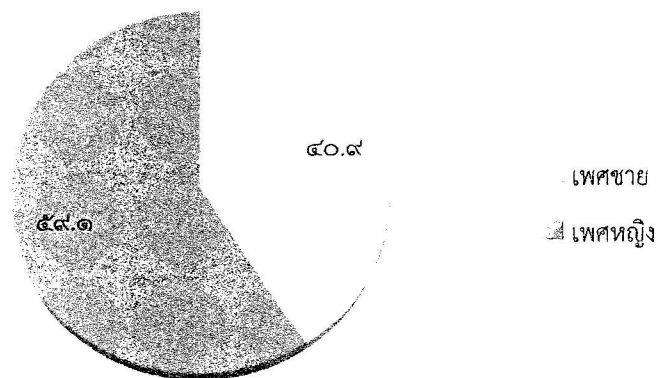
ส่วนที่ ๒ หน่วยงานผู้ให้บริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

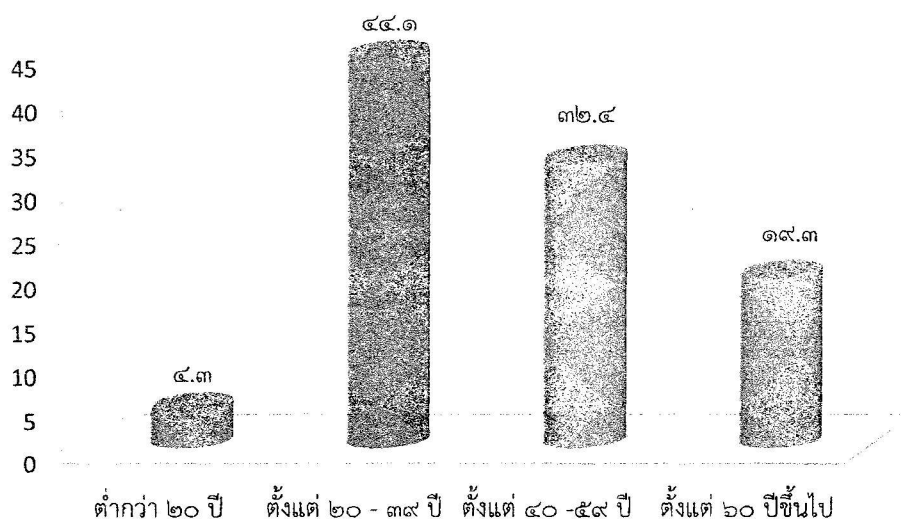
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปพื้นฐานส่วนบุคคล

แผนภูมิที่ ๑ แสดงค่าจำนวนและร้อยละประชาชนที่มาขอรับบริการ



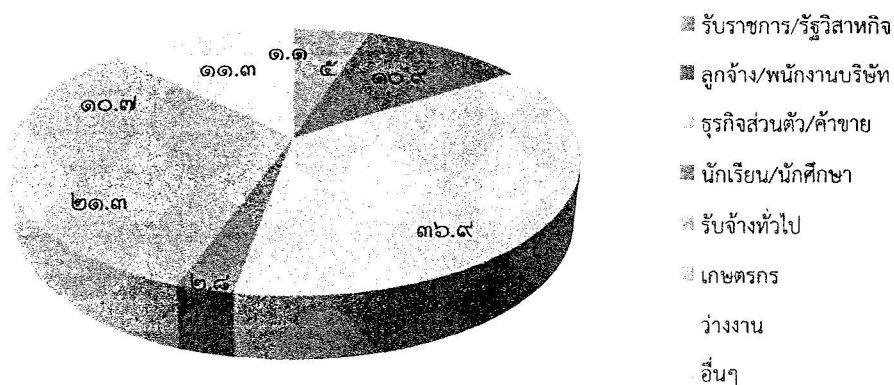
จากแผนภูมิที่ ๑ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๓๑๙ คน เพศชายจำนวน ๒๒๑ คน โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙

แผนภูมิที่ ๒ แสดงค่าจำนวนและร้อยละอายุของประชาชนที่มาขอรับบริการ



จากแผนภูมิที่ ๒ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓

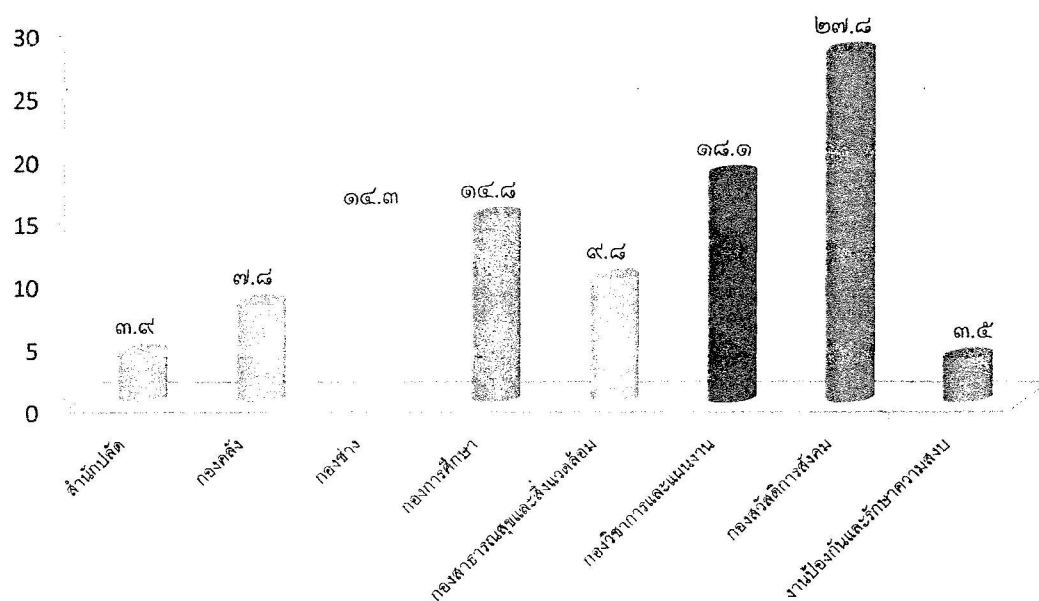
แผนภูมิที่ ๓ แสดงค่าจำนวนและร้อยละอาชีพประชาชนที่มาขอรับบริการ



จากแผนภูมิที่ ๓ พบว่า อาชีพของประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และเป็นผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓

ส่วนที่ ๒ หน่วยงานผู้ให้บริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงค่าจำนวนและร้อยละหน่วยงานผู้ให้บริการ



จากแผนภูมิที่ ๔ พบว่า หน่วยงานที่ประชาชนส่วนใหญ่ขอรับบริการคือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ รองลงมาคือ กองวิชาการและแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑ และกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D	ระดับ
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๔	๐.๕๓	ดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๕๒	๐.๕๘	ดีมาก
๔. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๔	ดีมาก
๕. ประชาชนได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๕๗	๐.๕๖	ดีมาก
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔.๕๖	๐.๕๔	ดีมาก
๗. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท้าวอู่ทอง	๔.๕๙	๐.๕๓	ดีมาก
รวม	๔.๕๖	๐.๕๔	ดีมาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่ขอรับบริการ จากการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท้าวอู่ทอง อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๕๖$) เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละหัวข้อพบว่า อยู่ในระดับดีมากในทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
๒. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท้าวอู่ทอง
๓. ประชาชนได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย
๕. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๓๔๗ (๖๔.๓)	๑๘๙ (๓๕)	๔ (๐.๗)	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๐๓ (๕๖.๑)	๒๒๗ (๔๒)	๑๐ (๑.๙)	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๓๐๖ (๕๖.๗)	๒๑๐ (๓๘.๙)	๒๔ (๔.๕)	-	-
๔. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๓๑๑ (๕๗.๖)	๒๑๖ (๔๐)	๑๓ (๒.๔)	-	-
๕. ประชาชนได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๓๒๙ (๖๐.๙)	๑๙๒ (๓๕.๖)	๑๙ (๓.๕)	-	-
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๑๙ (๕๙.๑)	๒๐๖ (๓๘.๑)	๑๕ (๒.๘)	-	-
๗. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง	๓๓๒ (๖๑.๕)	๑๙๖ (๓๖.๓)	๑๒ (๒.๒)	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า จำนวนและร้อยละความพึงพอใจจากประชาชนที่ขอรับบริการ จากการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภออุทุมพร จันทบุรี ในแต่ละข้อได้ดังนี้

(๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓

(๒.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑

(๓.) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗

(๔.) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖

(๕.) ประชาชนได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑

(๖.) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙

(๗.) ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าวุ้ง มีข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภออุทุมพร จ.สุรินทร์ ดังนี้

๑. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเขตเทศบาลตำบลท่าวุ้งมีหมู่บ้านบางพื้นที่ได้รับข่าวสารล่าช้ากว่าหมู่บ้านอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง
๒. การมีระบบสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลท่าวุ้ง
๓. การบริหารจัดการขยะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าวุ้ง เช่น รอบระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย