

รายงานผลการดำเนินงาน



โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
“การสร้างความเป็นเลิศ
ในการบริการประชาชน”

วันอังคารที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕



รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน”
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

*****  *****

หลักการและเหตุผล

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ที่จะช่วยในการผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ดังนั้น บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ สนับสนุนการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมเตรียมพร้อมรองรับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาควบคู่กับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติภารกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และประเทศชาติ และยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นสวัสดิการอันดีให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งจะทำให้บุคลากรได้รับความรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๔๕ และแก้ไขเพิ่มเติม ส่วนที่ ๓ การพัฒนาพนักงานส่วนตำบล ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งต้องพัฒนาทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เช่น ระเบียบกฎหมาย นโยบายสำคัญของรัฐบาล โครงสร้างงาน นโยบายต่างๆ เป็นต้น
๒. ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง
๓. ด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารงานและการบริการประชาชน
๔. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ได้แก่ การส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เช่น มนุษยสัมพันธ์การทำงาน การสื่อสารและสื่อความหมาย
๕. ด้านศีลธรรมคุณธรรม และจริยธรรม ได้แก่ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในการ

ปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรจึงได้จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน” ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการภาครัฐ และการทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ
๒. เพื่อสร้างจิตสำนึกและพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานให้บริการ และพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จของตนเองและองค์กร
๓. เพื่อพัฒนากระบวนการคิด กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการทำงาน และค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติราชการของบุคลากรในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติราชการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

เป้าหมาย

กำหนดเป้าหมายผู้เข้าอบรม เป็นคณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานครู อบต. ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง จำนวน ๖๒ คน มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันอังคารที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

วิธีดำเนินการ

ดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ทางวิชาการโดยวิธีการบรรยาย ร่วมทำกิจกรรม และฝึกปฏิบัติจริงจากคณะวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยเนื้อหาวิชา ดังนี้

- ทดสอบก่อนอบรม
- ความหมาย และความสำคัญของการบริการ
- คุณธรรม จริยธรรมกับงานบริการ
- การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ
- เทคนิคการบริการที่เป็นเลิศ
- เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการ
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
- การบริการด้วยใจ (service mind)

งบประมาณดำเนินการ

ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แผนงานบริหารงานทั่วไป งบดำเนินงาน หมวดค่าตอบแทน วัสดุ และวัสดุ ประเภท รายจ่าย เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตั้งไว้เป็นเงิน ๑๕,๐๐๐ บาท เบิกจ่ายไปทั้งสิ้น ๑๔,๘๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

การติดตามประเมินผล

การฝึกอบรมครั้งนี้ ใช้แบบประเมินผลก่อนการฝึกอบรมโดยใช้แบบทดสอบก่อนอบรม และแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจ สรุปผล ดังนี้

๑) การทดสอบความรู้ ความเข้าใจก่อนการอบรม

โดยใช้แบบทดสอบการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน มีผู้ตอบถูก โดยเฉลี่ย จำนวน ๖ ข้อ จากแบบทดสอบจำนวน ๑๐ ข้อ

๒) การประเมินปฏิกิริยาโดยสังเกตพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของผู้เข้าร่วมโครงการ

จากการประเมินปฏิกิริยาโดยสังเกตพฤติกรรม ผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ มีการตอบคำถาม ชักถามประเด็นต่างๆ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี

๓) การประเมินผลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการหลังเสร็จสิ้นโครงการ

เพื่อประเมินผลความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ โดยใช้ส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยใช้เฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ **มาก**

๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ **น้อย**

๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๕๐ คน ผลปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย
ด้านความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้	
๑. ความรู้ ความเข้าใจ ก่อน การฝึกอบรม	ปานกลาง
๒. ความรู้ ความเข้าใจ หลัง การฝึกอบรม	มากที่สุด
๓. ประโยชน์/ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการฝึกอบรม	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจ	
๑. การถ่ายทอดความรู้/การดำเนินกิจกรรมของวิทยากร	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของระยะเวลาและสถานที่	มาก
๓. ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการ	มากที่สุด

สรุปผลด้านความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้ และระดับ ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ ดังนี้

๑. ความรู้ ความเข้าใจ ก่อน การฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจปานกลาง
๒. ความรู้ ความเข้าใจ หลัง การฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุด
๓. การถ่ายทอดความรู้/การดำเนินกิจกรรมของวิทยากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาและสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
๕. ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะอื่นๆ/คิดเห็นเพิ่มเติมของผู้เข้าอบรม
ไม่มี

ปัญหาและอุปสรรค

- ๑) สถานที่จัดโครงการ

เนื่องจากห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน มีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการจัดอบรม เพราะวิธีการและหลักสูตรฝึกอบรมมีการฝึกปฏิบัติ และทำกิจกรรมร่วมกัน

- ๒) ระยะเวลา

เนื่องจากได้กำหนดวันจัดทำโครงการเป็นวันทำการ ไม่ได้ประกาศปิดทำการในวันฝึกอบรม เพราะต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทำให้พนักงานบางคนเข้าร่วมอบรมได้บางช่วงเวลาเพราะต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เห็นควรนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ เป็นแนวทาง และปรับปรุงการดำเนินโครงการฝึกอบรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ในครั้งต่อไป

สรุปผล

จากการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการภาครัฐ มีจิตสำนึกและทักษะการสื่อสารในงานให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ เตรียมพร้อมรองรับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาควคู่กับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติภารกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และประเทศชาติ และยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นสวัสดิการอันดีให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งจะทำให้บุคลากรได้รับความรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินจัดกิจกรรมฝึกอบรมในวันอังคาร ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน ๕๗ คน ใช้งบประมาณในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑๔,๘๕๐ บาท เป็นการฝึกอบรมโดยการบรรยายให้ความรู้และร่วมทำกิจกรรมและฝึกปฏิบัติจริงจากคณะวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมกับงานบริการ การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และทักษะการสื่อสารในการให้บริการ จากการประเมินผลโครงการผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับดีมาก และให้ความร่วมมือ และมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เป็นอย่างดี มีความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

*****  *****

วิทยากร

คณะวิทยากรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ให้ความรู้ทางวิชาการโดยวิธีการบรรยาย และร่วมทำกิจกรรมและฝึกปฏิบัติจริง

๑. คุณธรรม จริยธรรมกับงานบริการ
๒. การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน
๓. บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
๔. ทักษะการสื่อสารในการให้บริการ























ภาคผนวก