



รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โดย

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



## คำนำ

การจัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการ ตามนัยมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๔๕ และแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริหาร และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

รายงานฉบับนี้จึงเป็นการรวบรวมผลการปฏิบัติราชการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชที่ผ่านการประเมินผลตามตัวชี้วัดว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมาย ภารกิจหรือไม่เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นต่อไป



## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.๒๕๕๓ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่ง ที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของ ประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ บัญญัติว่า “ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราช กฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ให้เป็นหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง”

หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๑๐๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ขออนุญาตเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาจัดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๕ และหมวด ๗

หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ขออนุญาตเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แนะนำแนวทาง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มในหมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ ดังนี้

๕. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๖. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๗. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๘. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

๒.๒ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติราชการจากผู้ปฏิบัติและ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลเมืองเดช

๒.๓ เพื่อให้ทราบข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) นำมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



### ๓. ขอบเขตในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๔ ด้าน ได้แก่

#### ๓.๑ ด้านสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมา ดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการพัฒนาตาม ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

#### ๓.๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ บริการด้านการ จัดเก็บรายได้ ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

#### ๓.๓ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ : ประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลผลิต/ ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ และผลกระทบ ในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้ การประเมินความคุ้มค่า หน่วยงานสามารถประเมินการปฏิบัติภารกิจได้ ๓ ขั้นตอน ได้แก่ ก่อน การปฏิบัติงาน ระหว่างการดำเนินงาน และภายหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงานว่ามีผลสัมฤทธิ์และคุ้มค่าหรือไม่ เพียงใด ใน ๓ ประการ ได้แก่

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ : ประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติภารกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับ ที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด ๓ ด้าน ได้แก่ การบรรลุ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ : ประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและ กระบวนการทำงาน พิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงาน ที่ประหยัดทรัพยากร

- ผลกระทบ : ประเมินผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจและไม่ได้ คาดหมาย ที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติภารกิจ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น ๆ หรือการ ปฏิบัติ ภารกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มอื่นทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึง ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบ โดยมติดีที่สามารถ ประเมินในรูปตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจ ด้วย

#### ๓.๔ ด้านความพึงพอใจของประชาชน

แสดงผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่างๆที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการ เพื่อให้ครบ ๔ มิติ



#### ๔. องค์ประกอบและบทบาทของคณะกรรมการประเมินผล

หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ ได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ดังนี้

๑. ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน จำนวน ๒ คน
๒. ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน ๒ คน
๓. ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๒ คน
๔. ผู้แทนส่วนราชการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๒ คน
๕. ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกรรมการและเลขานุการ
๖. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๗. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการฯ เลือกประธานกรรมการจากบุคคลในข้อ ๑ หรือ ๓ เป็นประธานกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช จึงได้มีคำสั่งเลขที่ /๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

- |                                      |                       |                         |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| ๑. นายพินิจ ศรีโหม                   | ผู้แทนประชาคม         | กรรมการ                 |
| ๒. นายประดิษฐ์ วงศ์วรรณ              | ผู้แทนประชาคม         | กรรมการ                 |
| ๓. นายบัวดี แก้วโรจน์                | ผู้แทน ส.อบต.เมืองเดช | กรรมการ                 |
| ๔. สุดใจ ชันธวัฒน์                   | ผู้แทน ส.อบต.เมืองเดช | กรรมการ                 |
| ๕. นายนิกร ชมพูพันธ์                 | ผู้ทรงคุณวุฒิ         | กรรมการ                 |
| ๖. นายเผย ทวีการ                     | ทรงคุณวุฒิ            | กรรมการ                 |
| ๗. นางสุทธิษา สุทธิง                 | ผอ.กองการศึกษาฯ       | กรรมการ                 |
| ๘. นายวรมงคล สวัสดิ์                 | ผอ.กองสวัสดิการฯ      | กรรมการ                 |
| ๙. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช |                       | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. หัวหน้าสำนักปลัด                 |                       | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ    |
| ๑๑. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน         |                       | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ    |

ให้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช มีอำนาจหน้าที่

ดังนี้

(๑) กำหนดแนวทาง วิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(๒) ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(๓) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ผู้บริหารทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ

(๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

#### ๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ทราบถึงความก้าวหน้า ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีข้อมูลในการนำมาทบทวนปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งด้านผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจของประชาชน



## ส่วนที่ ๒

### รายงานผลการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

#### ๑) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๑. การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงานของสำนัก/กองได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจน โดยการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่แนวทางการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ได้ดำเนินถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง จำนวนโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาและแผนยุทธศาสตร์ มีการดำเนินการเป็นไปตามแผน
๒. กระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากการประเมินฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยมีกล่องแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์แจกแบบสอบถาม การจัดเวทีประชาคม เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน
๓. การรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน และรายงานสม่ำเสมอเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์
๔. การพัฒนาบุคลากร ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของสำนัก กอง และส่วนต่างๆ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอโดยประชุมเดือนละ ๑ ครั้ง ตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ

#### ๒) คุณภาพของการบริการ

๑. การปรับปรุงกระบวนการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่าการมอบหมายงานให้สามารถทำงานแทนกันได้ นั้น ยังไม่สามารถปฏิบัติแทนกันได้อย่างจริงจัง เห็นควรพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม หรือ จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ทักษะในงานบริการทุกด้านของหน่วยงาน แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้
๒. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยภาพรวม ปรากฏว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมให้บริการประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากสถานที่ให้บริการประชาชนมีความคับแคบงานต่างๆนั่งรวมกันไม่ได้ ไม่เป็นสัดส่วนการให้บริการประชาชนสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อได้และเป็นกันเอง ควรมีการปรับปรุง อ า ค า ร ภายในให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างเพียงพอและสะดวกสบาย

#### ๓) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่ามีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับสื่อสารสนเทศใหม่ๆมีการนำระบบโปรแกรมช่วยงานเข้ามาเสริมศักยภาพในการทำงาน เห็นควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงหรือรายงานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร แต่ควรจะเน้นการฝึกอบรมเอง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้กับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในด้านคุณธรรมจริยธรรมด้วย



ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อได้และเป็นกันเอง ควรมีการปรับปรุงอาคารภายในให้สามารถรองรับ การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างเพียงพอและสะดวกสบาย

๓) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่ามีการนำ ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับสื่อ สารสนเทศใหม่ที่มีการนำระบบโปรแกรมช่วยงานเข้ามาเสริมศักยภาพในการทำงาน เห็นควรกำชับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงหรือรายงานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร แต่ควรจะเน้นการฝึกอบรมเอง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และถ่ายทอด ความรู้ภายในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้กับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และควรที่ จะต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในด้านคุณธรรมจริยธรรมด้วย

๔) ความพึงพอใจของประชาชน

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช มีผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการ ให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก มีการ ให้บริการช่วงหยุดพักเที่ยง พร้อมมีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อให้ ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติ และภัยธรรมชาติ และมีหน่วยกู้ชีพ กู้ภัย (๑๖๖๙) ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ให้มีมาตรฐาน มากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มี ขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ขั้นตอนต่างๆของการบริการควร จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงานภารกิจต่างๆที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ มีการจัดบัตรคิวเพื่อความสะดวก นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุก วันและปรับปรุงคุณภาพการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย จนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่ อบต.จัดขึ้น ให้ทั่วถึงทุกวัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อธิบายดี สุภาพ มี การติดตามและประเมินผลโครงการ ให้ คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างประชาชนอาจไม่เข้าใจต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการใน กรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น กว่าเดิม เช่นสถานที่ที่สะอาด เรียบร้อยเน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ จัด ที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม มีที่พักพักรอ ควรขยายสำนักงาน อบต.ให้มีขนาดใหญ่ กว้างขวางขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่ใช้บริการ แยกประเภทการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือขนาดใหญ่ และติดไว้ในสูงๆเพื่อการมองเห็นได้ชัดเจน และ ควรเพิ่มที่จอดรถให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

๔. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการเช่นรับเรื่องผ่านระบบออนไลน์การรับ โทรศัพทสายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่อบต.เมืองเดชได้จัดขึ้น ในเรื่องประชาสัมพันธ์ผลงาน หรือการดำเนินงานที่ผ่านมายังมีน้อย ดังนั้นควรที่จะเสริมศักยภาพในการประชาสัมพันธ์การ ดำเนินงานของหน่วยงานให้มากขึ้น