

รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับเข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแฉะแม  
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

สำนักปลัด เทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับเข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจ ของเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ ๓ เสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการสื่อความหมายในการวิจัย

$\mu$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
$\Sigma x$	หมายถึง	คะแนนรวมทั้งหมด
$n$	หมายถึง	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย
$\sigma$	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนน 5 (91-100)	หมายถึง	มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 (81-90)	หมายถึง	มีการดำเนินงานในระดับมาก
คะแนน 3 (71-80)	หมายถึง	มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง
คะแนน 2 (61-70)	หมายถึง	มีการดำเนินงานในระดับน้อย
คะแนน 1 (1-50)	หมายถึง	มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลประเมินความพึงพอใจ ของเทศบาลเมืองแฉะแม่ อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี วิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑.๑ ชาย	๔๙	๖๕.๓๔
๑.๒ หญิง	๒๖	๓๔.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
๒.๑ อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒.๒ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓	๔.๐๐
๒.๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๓๘.๖๗
๒.๔ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๓๐.๖๗
๒.๕ อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๖.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
๓.๑ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ / มัธยมศึกษาปีที่ ๖	๓๐	๔๐.๐๐
๓.๒ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	๑	๑.๓๓
๓.๓ ปริญญาตรี	๒๘	๓๗.๓๔
๓.๔ ปริญญาโท	๑๓	๑๗.๓๓
๓.๕ อื่น ๆ.....	๓	๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
๔.๑ รับจ้าง	๒๔	๓๒.๐๐
๔.๒ เกษตร	๒๖	๓๔.๖๗
๔.๓ รับราชการ	๗	๙.๓๓
๔.๔ อื่น ๆ	๑๘	๒๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (ร้อยละ ๖๕.๓๔) มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี(ร้อยละ ๓๘.๖๗) การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือมัธยมศึกษาปีที่ ๖ (ร้อยละ ๔๐.๐๐) อาชีพเกษตร (ร้อยละ ๓๔.๖๗)

ตอนที่ ๒ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองแฉะแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแฉะแม	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๒๑	๐.๖๖	ปานกลาง
๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๒๓	๐.๖๕	ปานกลาง
๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๒๐	๐.๖๖	ปานกลาง
๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ	๓.๑๗	๐.๖๙	ปานกลาง
รวม	๓.๒๐	๐.๖๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๐$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\mu = ๓.๒๓$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\mu = ๓.๒๑$ ) และด้านการติดตามตรวจสอบ ( $\mu = ๓.๒๐$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\mu = ๓.๑๗$ )

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๔๘	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓.๑๙	๐.๗๕	ปานกลาง
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๑๘	๐.๕๖	ปานกลาง
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๐๔	๐.๖๘	ปานกลาง
รวม	๓.๒๑	๐.๖๖	ปานกลาง

จาก ตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแจระแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๑$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\mu = ๓.๕๖$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ( $\mu = ๓.๑๙$ ) และมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\mu = ๓.๑๘$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ( $\mu = ๓.๐๔$ )

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับเข้ารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓.๒๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่ สุภาพ	๓.๒๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๓.๒๐	๐.๖๘	ปานกลาง
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๓.๑๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน	๓.๒๓	๐.๗๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๓	๐.๖๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแจระแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๓$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง , แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ( $\mu = ๓.๒๘$ ) รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ( $\mu = ๓.๒๓$ ) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ( $\mu = ๓.๒๐$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ( $\mu = ๓.๑๒$ )

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับเข้ารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓.๓๐	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอการเข้ารับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๓.๑๒	๐.๗๐	ปานกลาง
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๑๕	๐.๗๔	ปานกลาง
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๑๔	๐.๖๐	ปานกลาง
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓.๑๐	๐.๗๑	ปานกลาง
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๓.๑๘	๐.๗๕	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๓.๒๐</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>ปานกลาง</b>

จาก ตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\mu = 3.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ( $\mu = 3.30$ ) รองลงมาคือ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ( $\mu = 3.18$ ) และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\mu = 3.15$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ( $\mu = 3.10$ )

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับเข้ารับบริการ คุณภาพการให้บริการ	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓.๒๐	๐.๖๘	ปานกลาง
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๓.๑๔	๐.๗๒	ปานกลาง
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
รวม	๓.๑๗	๐.๖๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลเมืองแจระแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\mu = ๓.๑๗$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม ( $\mu = ๓.๓๒$ ) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\mu = ๓.๒๐$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\mu = ๓.๑๔$ )

ตอนที่ ๓ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ (คุณภาพของบริการ)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ(คุณภาพของบริการ)	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๓.๒๗	๐.๖๖	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๓.๒๓	๐.๖๕	ปานกลาง
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง
รวม	๓.๒๒	๐.๖๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ(คุณภาพของบริการ) เทศบาลเมืองแฉะแม่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๒$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ( $\mu = ๓.๒๗$ ) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ( $\mu = ๓.๒๕$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ( $\mu = ๓.๒๓$ )

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ)	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๕๒	๐.๔๘	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓.๒๑	๐.๗๕	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓.๑๗	๐.๕๖	ปานกลาง

รวม	๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง
-----	------	------	---------

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ) เทศบาลเมืองแฉะระแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๕$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\mu = ๓.๕๒$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ ( $\mu = ๓.๒๑$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ( $\mu = ๓.๑๗$ )

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ(ความคุ้มค่า)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (ความคุ้มค่า)	ระดับ การดำเนินงาน		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$	
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๓.๒๔	๐.๔๘	มาก
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓.๒๒	๐.๗๕	ปานกลาง
รวม	๓.๒๓	๐.๖๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ(ความคุ้มค่า)เทศบาลเมืองแฉะระแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = ๓.๒๓$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ( $\mu = ๓.๒๔$ ) รองลงมาคือ สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ ( $\mu = ๓.๒๒$ )



จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม่ อำเภอเมือง  
อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

#### ๑. ด้านการวางแผน

๑.๑ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการ  
ของชุมชน โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาเฉพาะกลุ่ม

๑.๒ ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน  
ขององค์กร

๑.๓ ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารสำหรับ  
ประกอบการตัดสินใจ

#### ๒. ด้านการดำเนินงาน

๒.๑ ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและสนับสนุนการ  
ร่วมกันทำงานเป็นทีม ย

๒.๒ ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนของการดำเนินงานในแต่ละโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้  
เกิดความชัดเจนและสามารถประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยการมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหน้าที่  
ของแต่ละภาระงานให้ชัดเจน

๒.๓ ควรมีการจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการจัดโครงการหรือ  
กิจกรรมพร้อมเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน

#### ๓. ด้านการติดตามตรวจสอบ

๓.๑ ควรมีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละโครงการหรือกิจกรรมเพื่อ  
ความถูกต้องและโปร่งใสในการดำเนินงาน

๓.๒ ควรมีการจัดทำแบบสำรวจข้อมูลในการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมเพื่อ  
นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๓ ควรมีการรายงานผลการติดตาม ควควบคุม ตรวจสอบผลการดำเนินงานต่อ  
ผู้บังคับบัญชาเป็นไปในรูปแบบเอกสารไม่ใช้การเข้ามาร่วมปฏิบัติแล้วรายงาน

#### ๔. ด้านการปรับปรุงแก้ไข

๔.๑ ควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการ  
ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมที่ทางเทศบาลจัดขึ้น

๔.๒ การปรับปรุง แก้ไข กระบวนการ เป็นไปเพื่อการดำเนินการตามแผน ไม่ได้เป็นไป  
เพื่อการบริการโดยแท้จริง ควรมีการ

๔.๓ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความ  
เข้าใจในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น

## ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองแฉะแม่ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลได้ดังนี้

### ๑. ด้านการวางแผน

๑.๑ ควรปรับปรุงขั้นตอนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ง่ายมากขึ้น โดยการตั้งคณะกรรมการในการวางแผนและให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการวางแผน

๑.๒ ปรับปรุงระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นช่องทางในการรับฟังปัญหาของประชาชน โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มีการสื่อข้อมูลถึงประชาชนหลากหลายช่องทาง เช่น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์

๑.๓ ลงพื้นที่สำรวจความต้องการของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถาม การจัดเวทีระดมสมองจะทำให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลาย

๑.๔ จัดให้มีการฝึกอบรมหรือฝึกอบรมในเชิงปฏิบัติการ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในด้านการวางแผน และมีการจัดเตรียมคู่มือในการวางแผนให้กับบุคลากรได้ศึกษาด้วยตนเอง

๑.๕ ส่วนราชการทุกส่วนและหน่วยงานราชการในพื้นที่ควรพิจารณาร่วมกันกำหนดกรอบทิศทางการวางแผนเนื่องจากแต่ละส่วนหรือหน่วยงานต่างทำแผนของตนเองจึงขาดการบูรณาการร่วมกัน

๑.๖ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักของการวางแผนควรคำนึงถึงความเป็นไปได้

๑.๗ ควรจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นประจำเพื่อพิจารณาปรับปรุงแผนงานให้ทันต่อสถานการณ์หรือสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

๑.๘ คณะกรรมการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ไม่ทำหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง

๑.๙ ผู้นำท้องถิ่นควรยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

๑.๑๐ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีภาวะความเป็นผู้นำที่สามารถนำทีมงานและองค์กรได้ โดยผู้บริหารมีนโยบายการทำงานเป็นทีม และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เช่น การยกย่องชมเชย การให้รางวัล

### ๒. ด้านการดำเนินงาน

๒.๑ ควรจัดให้มีกิจกรรมรวมกลุ่มสร้างวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดนโยบายของการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรและติดตามประเมินผลการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าในการให้บริการประชาชนควรมอบอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

๒.๓ ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีกิจกรรมให้ผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนและศึกษาระเบียบหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๒.๔ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยในแต่ละส่วนงานควรมีคู่มือปฏิบัติประจำส่วนงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๕ ให้แต่ละงานจัดทำผังกระบวนการงานเพื่อให้มองเห็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ละงาน

๒.๖ การมอบหมายงานจะต้องมีความชัดเจนทั้งในด้านเอกสารและแนวทางการปฏิบัติจริง

๒.๗ การจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมต้องเพียงพอต่อการดำเนินการ

๒.๘ ควรจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ครบถ้วน โดยมีการสำรวจความพร้อมของของวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน มีการจัดแผนในการจัดหาเพื่อให้สามารถจัดหาได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้

๒.๙ ควรมีการพัฒนาทีมงาน สร้างขวัญกำลังใจ และวัฒนธรรมของทีมงานที่ดีจะทำให้การดำเนินงานสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ

๒.๑๐ สร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชย

### ๓. ด้านการติดตามตรวจสอบ

๓.๑ ควรให้ผู้ตรวจสอบมีอิสระในการตรวจสอบอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ตรงกับความเป็นจริง โดยคณะกรรมการตรวจสอบควรมาจากบุคคลในหน่วยงานและบุคคลภายนอกหน่วยงาน ประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อให้มีความยุติธรรมและมีมุมมองในการตรวจสอบหลายด้าน

๓.๒ ผู้ตรวจสอบควรต้องเข้าไปร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงในขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบระหว่างการดำเนินการ

๓.๓ ผู้ตรวจสอบหรือผู้ปฏิบัติต้องจัดทำรายงานผลการติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ต่อผู้บังคับบัญชาโดยใช้ข้อมูลที่แท้จริงในทางปฏิบัติ และมีการนำผลการติดตามตรวจสอบไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น

๓.๔ ส่งเสริมการจัดทำกิจกรรม ๕ ส จัดระเบียบที่ทำงาน ปรับปรุง ซ่อมแซม สถานที่ทำงาน ให้มีความพร้อมและสะดวกในการค้นหาเอกสารหรือวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการทำงานควรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ดี

๓.๕ ควรแจ้งผลการติดตาม ตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติทราบเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาองค์กรร่วมกันต่อไป

๓.๖ ชี้แจงหลักเกณฑ์ แนวทาง หรือตัวชี้วัดในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล ให้ผู้รับการตรวจสอบได้รับทราบและเข้าใจในหลักเกณฑ์ แนวทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมายตลอดจนขั้นตอนในการติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน

๓.๗ มีการประเมินผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง เนื่องจากการประเมินและตรวจสอบตามความเป็นจริงจะทำการได้ข้อมูลที่สามารนำมาปรับปรุงแก้ไขได้ตรงกับประเด็นปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนา

๓.๘ ผู้บริหารหรือผู้รับการประเมินจะต้องเปิดใจกว้างสามารถรับฟัง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจสอบหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรดียิ่งขึ้นไป

๓.๙ การประเมินผลงานและควรทำอย่างตรงไป ตรงมาและมีความสอดคล้องกับผลงานที่แท้จริงจะทำให้องค์กรได้เห็นสภาพการทำงานขององค์กรอย่างแท้จริง

๓.๑๐ กำหนดให้บุคลากรในหน่วยงานทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มองเห็นสภาพและปัญหาในการทำงานของตนเอง

### ๔. ด้านการปรับปรุงแก้ไข

๔.๑ ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกลและมีความจริงจังในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง

๔.๒ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานในมุมมองของผู้เข้ารับบริการและต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง

๔.๓ ควรพัฒนาบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบงานให้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านพร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้มีความรู้ สามารถประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้

๔.๔ ควรมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ และการให้บริการนอกสถานที่ทำการ มีการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือช่วงพักเที่ยง

๔.๕ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และควรเข้าร่วมประชุมหารือกับพนักงานในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข อย่างต่อเนื่อง

๔.๖ ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถมองเห็นแผนผังขั้นตอนในการดำเนินงานและขั้นตอนในการปรับปรุงแก้ไขหรือปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๔.๗ ควรให้มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน และควรเป็นไปตามหลักเกณฑ์ แนวทาง ตัวชี้วัด ขององค์กรและตรงกับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและองค์กร

๔.๘ ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปรับปรุงแก้ไข พร้อมจัดทำคู่มือ เพื่อให้หน่วยงานภายในหรือพนักงานสามารถศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

๔.๙ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญเฉพาะด้านพร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา

๔.๑๐ ผู้บริหารต้องปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย เข้ากับสภาพ เหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันอยู่เสมอ