



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง  
ประจำปี พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบุง  
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ  
จังหวัดอำนาจเจริญ

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์การภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์การภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง แก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปทุมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 82.64% โดยเมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาตามส่วนราชการสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนราชการ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
สำนักงานปลัด	82	76	87	80	88	82.6 %
กองคลัง	85	78	89	80	89	84.2%
กองช่าง	83	76	85	80	87	82.2 %
กองการศึกษาฯ	81	77	82	79	87	81.2 %
กองสาธารณสุข ฯ	84	78	83	79	88	82.4 %
รวม	83%	77.6 %	85.2 %	79.6 %	87.8 %	82.64 %

## ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุงพบว่า มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุง อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุงพบว่า ทุกส่วนราชการมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในด้านผลการปฏิบัติงานให้บริการในระดับดีมาก ผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุง อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ของหน่วยงาน 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

---

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของส่วนราชการ เป็น 5 ลักษณะ ได้แก่

- 1) กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ
- 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ผลการปฏิบัติงาน

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบุง

ตุลาคม 2565

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

**คำนำ**

**สารบัญ**

**บทที่ 1 บทนำ**

1. หลักการและเหตุผล
2. วัตถุประสงค์การศึกษา
3. ขอบเขตของการศึกษา
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน**

1. รูปแบบการดำเนินการประเมิน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

**บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

**บทที่ 4 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ**

1. สรุปผลการประเมิน
2. ข้อเสนอแนะ

**ภาคผนวก**

แบบสอบถาม

## บทที่ 1

### 1. หลักการและเหตุผล

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างความสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินงานภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทาหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทาหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมี การเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญเป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาพาบบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทา บารุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดาเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการเทศบาลตบบลควรต้องดาเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดาเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตบบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การประเมิน

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุง อำเภอนานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

## 3. ขอบเขตการประเมิน

3.1 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ได้กำหนดขอบเขตของการประเมิน ดังนี้

- 1) กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ
- 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ผลการปฏิบัติงาน

### 3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบุง โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

### 3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุง

## 5. กรอบแนวคิดในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### วิธีดำเนินการศึกษา

5.1 รูปแบบการดำเนินการประเมิน

ดำเนินการประเมินโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในส่วนราชการทุกส่วน

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุง ซึ่งแต่ละส่วนราชการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน ดังนี้



1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน เท่ากับ 5

2) ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน เท่ากับ 4

3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน เท่ากับ 3

4) ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ 2

5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ 1

3.จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบล บุ่งจัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการประเมิน

-----

## บทที่ 2

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจกรรมพบว่า กองคลังมีความพึงพอใจต่องานให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด กองการสาธารณสุข กองช่าง สำนักปลัด กองการศึกษาตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง สามารถสรุปได้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง พบว่า ทุกส่วนราชการมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุง ในระดับที่ดี ดังนั้นการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย อาจปฏิบัติดังนี้

1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานซ่อมแซมไฟสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก

ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุง จะสามารถรักษามาตรฐานการบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบุง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
  - 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
  - 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
  - 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
  - 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
  - 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ของหน่วยงานฯ
  - 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
  - 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ
-

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1  ชาย 2  หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1  โสด 2  สมรส 3  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  อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของ หน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ ละขั้นตอน						
6. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ความพึงพอใจ ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ พพอใจ (5)  
ค่อนข้าง พพอใจ (4) เฉยๆ (3) ไม่ค่อย พพอใจ (2) ไม่พอใจ (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่ตั้งของอาคารที่พัก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ หนังสือ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ

ด้านผลการให้บริการ

1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....