รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
ประจำปี พ.ศ.2565

องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคาได้ดำเนินงานบริหารพัฒนาโครงการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2565 สมควรที่จะได้มีการสำรวจและประเมินผลการให้บริการประชาชาในด้านต่างๆ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ระดับใด อีกทั้งเพื่อให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

การสำรวจและประเมินครั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจับที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ผลการสำรวจและประเมินผลมีความเชื่อถือได้และเบี่ยงเบนน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ผลการสำรวจและประเมินไปใช้ในการพัฒนาการบริการประชาชน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนต่อไป

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ประจำปีงบประมาณ 2565
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

.....

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคาที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและ อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารงานของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.24
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.87
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 85.37
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.25

2. งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.81
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.59
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.01
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.67

3. งานจัดเก็บรายได้
- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 85.23
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 87.10
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.81
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.16

4. งานโยธา

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.06
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.71
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.51
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 87.96

ดังนั้น ผลการจากการสำรวจพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา คิดเป็นร้อยละ 84.77

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 281–290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

ประเทศไทยถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง เช่นเมื่อ พ.ศ. 2495 มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ต่อมา พ.ศ. 2498 มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด และหลังจากนั้นใน พ.ศ. 2499 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาตำบลขึ้นเป็นครั้งแรก แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายในการควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากรด้านงบประมาณและด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง หรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนด หรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็น

แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สมาชิกสภา อบต.) หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ไม่โปร่งใส หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร นายอำเภอสามารถเสนอผลการสอบสวนให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้ผู้นั้นออกจากตำแหน่ง ยุบสภา อบต. หรือประชาชนสามารถเข้าชื่อเพื่อถอดถอนผู้นั้นออกจากตำแหน่งได้เช่นกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตรวจสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดย

หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน, ร้อยละ 75–80 คะแนนเต็ม 6 ร้อยละ 70–75 คะแนนเต็ม 5, ร้อยละ 65–70 คะแนนเต็ม 4, ร้อยละ 60–65 คะแนนเต็ม3, ร้อยละ 55–60 คะแนนเต็ม 2, ร้อยละ 50–55 คะแนนเต็ม 1, และต่ำกว่าร้อยละ 50 จะได้คะแนนเต็ม 0 โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง เป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลสารสนเทศจากความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น และพื้นที่ใกล้เคียงที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2565
2. ผลการศึกษาที่ได้จะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เกิดความเข้าใจในความคิดเห็น และความต้องการของประชากรในท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ อันจะนำมาซึ่งความสมานฉันท์ และการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของจังหวัดชัยภูมิร่วมกันสืบไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคาในรอบปี 2565 รวมประชากรทั้งสิ้น 4,683 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบง่าย จำนวน 440 ชุด แบ่งเป็น

1. ด้านงานบริหารทั่วไป จำนวน 110 ชุด
2. ด้านงานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 110 ชุด
3. ด้านงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 110 ชุด
4. ด้านงานสวัสดิการชุมชน จำนวน 110 ชุด

ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ**

1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ
   - ที่นั่งรอรับบริการ
   - ที่บริการน้ำดื่ม
   - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
   - ห้องน้ำ

4. **ด้านช่องทางการ**

1. ระบบอินเตอร์
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ออกเก็บรวบรวมข้อมูลตามบ้านของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ในช่วงเวลาตั้งแต่ที่มีการก่อตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ด้านการให้บริการประชาชนมาโดยครอบคลุม 3 ด้าน คือศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางให้บริการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร และการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ซึ่งได้รับบริการงาน 4 ด้าน คือศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของการหาร้อยละ คือ

สูตร $N = \frac{N}{\sum N} \times 100$

เมื่อ N คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum N$ คือ ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในแนวหารวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

2. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน ตามแบบลิเกิร์ดจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	**คะแนน**
พอใจ	5
ค่อนข้างพอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่ค่อยพอใจ	2
ไม่พอใจ	1

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	**ระดับ**	**ร้อยละ**
4.5 – 5.00	พอใจ	90–100
3.5 – 4.49	ค่อนข้างพอใจ	70–89
2.5 – 3.49	เฉย ๆ	50–69
1.5 – 2.49	ไม่ค่อยพอใจ	30–49
1 – 1.49	ไม่พอใจ	0–29

ผลการดำเนินการ

ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ซึ่งได้รับบริการงานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา โดยมีวิธีการ ศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร และการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน โดยผลการศึกษามีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ทั้ง 4 ภารกิจ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	**งานบริหารทั่วไป**	**งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค**	**งานจัดเก็บรายได้**	**งานสวัสดิการชุมชน**
	ระดับความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	90.58	85.10	84.23	84.03
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี	82.10	83.13	85.20	82.09
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	86.04	86.2	86.26	86.06
เฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**86.24**	**84.81**	**85.23**	**84.06**
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	**งานบริหารทั่วไป**	**งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค**	**งานจัดเก็บรายได้**	**งานสวัสดิการชุมชน**
	ระดับความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**85.15**	**82.25**	**85.12**	**82.33**
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**85.03**	**83.12**	**86.16**	**82.65**
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**90.43**	**85.4**	**90.02**	**83.14**
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**86.87**	**83.59**	**87.10**	**82.71**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	งานบริหารทั่วไป	งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	งานจัดเก็บรายได้	งานสวัสดิการชุมชน
	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ				
– ที่นั่งรอรับบริการ	85.37	80.11	83.75	84.14
– ที่บริการน้ำดื่ม	85.46	83.47	83.17	83.5
– ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	85.39	80.24	86.01	83.08
– ห้องน้ำ	85.26	80.22	82.31	83.32
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**85.37**	**82.01**	**83.81**	**83.51**
ด้าน่องทางการให้บริการ				
1. ระบบอินเตอร์	81.43	80.72	80.52	81.46
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน	83.07	92.62	87.8	94.46
รวมเฉลี่ย	**82.25**	**86.67**	**84.16**	**87.96**

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานบริหารทั่วไป

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.24
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.87
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 85.37
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.25

งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.81
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.59
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.01
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 86.67

งานจัดเก็บรายได้

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 85.23
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 87.10
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.81
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.16

งานสวัสดิการชุมชน

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 84.06
- ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 82.71
- ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก ผู้บริการพอใจร้อยละ 83.51
- ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการพอใจร้อยละ 87.96

ดังนั้น ผลการจากการสำรวจพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา คิดเป็นร้อยละ 84.77

ข้อเสนอแนะ / อื่น ๆ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มาติดต่อเรื่องการชำภาษี การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆและการขอยืมวัสดุครุภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคาเพื่อใช้ประโยชน์สาธารณะ เมื่อแจกแจงความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ร้อยละ 84.77

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทุกชนิด เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลด้านยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ โดยดำเนินการดังนี้

1 ปรับปรุงและก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำให้ได้มาตรฐานและเพียงพอ

2 จัดให้มีแสงสว่างบริเวณถนน ตรอก ซอยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา รวมถึงถนนเพื่อเข้าสู่เส้นทางการเกษตรอย่างทั่วถึง

3 ปรับปรุง สนับสนุน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

4 ดำเนินการจัดระบบจราจร การคมนาคมขนส่งให้ดีและทั่วถึง

ด้านเศรษฐกิจ

การพัฒนาเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยส่งเสริมอาชีพและยึดหลักเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มรายได้แก่ประชาชน ส่งเสริมการสร้างงาน และให้การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยดำเนินการต่อไปนี้

1 พัฒนาและส่งเสริมอาชีพ การทำนา การเกษตรแบบผสมผสาน การปศุสัตว์ เพื่อให้เกิดการร่วมมือระหว่างอาชีพ

2 พัฒนาคุณภาพแรงงาน และส่งเสริมการกระจายรายได้ ให้แก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ให้การส่งเสริมและฝึกอาชีพเพื่อสร้างเศรษฐกิจของชุมชนให้เข้มแข็ง

3 สนับสนุนให้ประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าราคาถูกและมีคุณภาพ ป้องกันการเอารัดเอาเปรียบ

4 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ

5 ส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นของประชาชน

6 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีแหล่งท่องเที่ยว

ด้านสังคม

การปรับปรุงและจัดระบบการศึกษา สาธารณสุข วัฒนธรรมประเพณีและสนับสนุนปรับปรุงชุมชนเพื่อให้เป็นสังคมคุณภาพ โดยดำเนินการดังนี้

1 ส่งเสริมการป้องกันโรคเอดส์ โรคไข้หวัดนก และโรคระบาดที่สำคัญให้การรักษาพยาบาล และบริการความรู้ ด้านสาธารณสุขมูลฐาน แก่ชุมชน เพื่อให้เป็นสังคมคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนได้มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง

2 ฟื้นฟู อนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และเอกลักษณ์ ของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบต่อไป

3 สนับสนุนและส่งเสริมการออกกำจัดยุงลาย การกีฬาทุกประเภททุกระดับ การนันทนาการ ทั้งระดับนักเรียน เยาวชน และประชาชน

4 ให้การสงเคราะห์แก่เด็ก เยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนที่ทุกข์ยากเดือดร้อนให้พ้นจากสภาพปัญญา และสามารถดำรงชีวิตที่ดีตามสมควรแก่ฐานะและเกื้อกูลกัน

5 ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งป้องกันแก้ไข

6 ส่งเสริมสนับสนุนการทำบุญรวมญาติ ให้กับผู้ที่ล่วงลับไปแล้ว เพื่อให้ชุมชนเกิดความรัก ความสามัคคี มีกตัญญูต่อบรรพชน

ด้านสิ่งแวดล้อม

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่น่าอยู่ มีความสงบร่มรื่นไร้มลภาวะ โดยดำเนินการดังนี้

1 สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปลูกต้นไม้ในบริเวณบ้านเรือนของราษฎร โรงเรียน และที่สาธารณะ

2 ส่งเสริมให้มีการลดมลพิษทางอากาศ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้นไป ตามอำนาจหน้าที่

3 ปรับปรุงการกำจัดขยะมูลฝอย ให้ได้คุณภาพและเป็นไปตามหลักวิชาการ

4 ส่งเสริมและสนับสนุนระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้น

5 ปรับปรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา และสวนสุขภาพให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

6 ดำเนินการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของวัด และศาลาชุมชนให้ร่มรื่น สวยงาม

7 ดำเนินการจัดทำประชาคม รับฟังปัญหาความต้องการก่อนจัดทำหรือปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่น

ด้านการเมือง การบริหาร

การส่งเสริมด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และปรับปรุงการจัดระบบการบริหารให้สามารถอำนวยความสะดวกด้านการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการดังนี้

1 ปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวรวดเร็วถูกต้อง และดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

2 พัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในการให้บริการประชาชน โดยเน้นการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เน้นให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง

3 ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

4 ส่งเสริมและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน และจัดให้มีอุปกรณ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5 ส่งเสริมการสร้างขวัญ กำลังใจ แก่พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง โดยยกย่องผู้ปฏิบัติงานดี

6 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะการป้องกันระงับอัคคีภัย จัดให้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ประจำตำบล ส่งเสริมขีดความสามารถของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และคณะกรรมการชุมชนเพื่อรองรับความเจริญอย่างต่อเนื่อง

7 เน้นการพัฒนา โดยเน้นแผนพัฒนาเป็นหลัก

8 พัฒนารายได้ของพนักงานส่วนตำบล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารและจัดการ

9 ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม

10 ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชนโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
งานบริหารทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
   5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
   7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
   9. ☐ ว่างงาน 10.☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ 5	ค่อนข้างพอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่ค่อยพอใจ 2	ไม่พอใจ 1
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ					
– ที่นั่งรอรับบริการ					
– ที่บริการน้ำดื่ม					
– ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
– ห้องน้ำ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ระบบอินเตอร์					
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน					

ข้อเสนอแนะ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
   5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
   7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
   9. ☐ ว่างงาน 10.☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ 5	ค่อนข้างพอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่ค่อยพอใจ 2	ไม่พอใจ 1
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ					
– ที่นั่งรอรับบริการ					
– ที่บริการน้ำดื่ม					
– ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
– ห้องน้ำ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ระบบอินเตอร์					
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน					

ข้อเสนอแนะ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
งานจัดเก็บรายได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
   5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
   7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
   9. ☐ ว่างงาน 10.☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ 5	ค่อนข้างพอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่ค่อยพอใจ 2	ไม่พอใจ 1
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ					
- ที่นั่งรอรับบริการ					
- ที่บริการน้ำดื่ม					
- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
- ห้องน้ำ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ระบบอินเตอร์					
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน					

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
งานสวัสดิการชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
   5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
   7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
   9. ☐ ว่างงาน 10.☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแลนคา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ 5	ค่อนข้างพอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่ค่อยพอใจ 2	ไม่พอใจ 1
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ดี					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความตั้งใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่ ในการให้บริการ					
- ที่นั่งรอรับบริการ					
- ที่บริการน้ำดื่ม					
- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
- ห้องน้ำ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ระบบอินเตอร์					
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอน					

ข้อเสนอแนะ.....