



รายงานผล การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน
อำเภอเมืองจังหวัดอำนาจเจริญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มี เป้าหมายสำคัญอยู่ที่ ประชาชนผู้รับบริการ เป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรม เช่น นั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการ เสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งทำให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการ สาธารณะ อย่างต่อเนื่อง แก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

๑. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓ โดยเมื่อพิจารณาใน รายการกิจกรรมพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๖ งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละ ๘๖.๘๒ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๘๗.๙๙	๘๖.๒๘	๘๗.๓๒	๘๖.๓๙	๘๖.๑๓	๘๗.๒๖
๒. งานซ่อมแซมไฟ ฟ้าสาธารณะ	๘๔.๐๐	๘๗.๗๖	๘๓.๙๒	๘๙.๕๐	๙๐.๓๗	๘๗.๑๑

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๓. งานจัดเก็บภาษี	๘๙.๕๗	๘๔.๗๑	๘๘.๑๐	๘๖.๒๗	๘๗.๖๕	๘๖.๙๓
๔. งาน จัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน สังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าพรวน	๘๖.๓๗	๘๕.๙๗	๘๖.๖๑	๘๗.๔๒	๘๘.๒๖	๘๖.๘๒
รวม	๘๖.๙๘	๘๖.๑๘	๘๖.๔๙	๘๗.๔๐	๘๘.๑๐	๘๗.๐๓

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน พบว่า งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด ฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน พบว่า งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๕) การกำหนดกรอบ งบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ของหน่วยงาน ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จ ตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ ๒๕ ๖๔ นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๒) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๓) งานจัดเก็บภาษี และ ๔) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ มิติที่ ๒ ด้าน คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล
๒. วัตถุประสงค์การศึกษา
๓. ขอบเขตของการศึกษา
๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการประเมิน

๑. รูปแบบการดำเนินการประเมิน
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
- ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี
- ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ

บทที่ ๔ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

๑. สรุปผลการประเมิน
๑. ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและ ประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับ การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความ จำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (๑) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (๒) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (๓) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (๔) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการ กระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของ ตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหาร ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้ ค่าปรึกษา สนับสนุน และ กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลัก ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพ มาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่าง หลีกเลียงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทาหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่

การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทาหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับ ประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมี การเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นอีกหน่วยงาน บริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของ รัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะ ที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มี ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจร่วม ดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความ พึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการ สาธารณะใน มาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการ เทศบาลตำบล ควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมิน ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน ๔ มิติ คือ มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนา ขององค์การ บริหารส่วน ตำบล มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติ ราชการ มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนางองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางใน การพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การประเมิน

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

๓. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ได้กำหนดขอบเขตของ การประเมิน ดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ ที่มีต่อ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด ฯ โดยสำรวจ ความพึงพอใจจำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการ ปฏิบัติงาน

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจาก องค์การ บริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และ งาน จัด การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

๓.๓.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

๓.๓.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

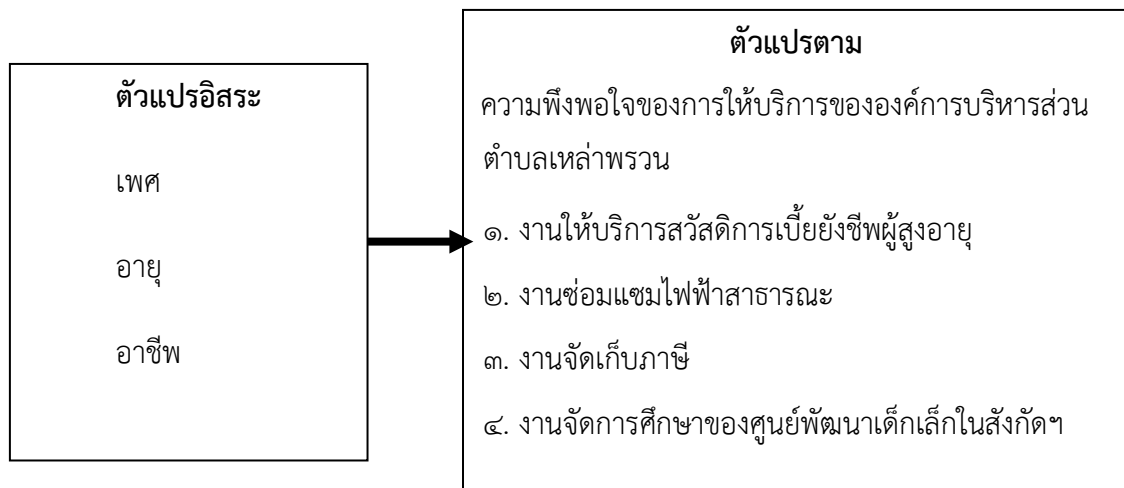
๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

๔.๒ เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน

๕. กรอบแนวคิดในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการ ประเมิน ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



๕.๑ รูปแบบการดำเนินการประเมิน

ดำเนินการประเมินโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

๕.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน จำนวน ๔๐๐ คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งานดังนี้

๑) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จำนวน ๑๐๐ คน

๒) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

จำนวน ๑๐๐ คน

๓) งานจัดเก็บภาษี

จำนวน ๑๐๐ คน

๔) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ จำนวน

๑๐๐ คน

๖. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ฉบับ ได้แก่

๑) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๒) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

๓) งานจัดเก็บภาษี

๔) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ

๒.ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน เท่ากับ ๕

๒) ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน เท่ากับ ๔

๓) ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน เท่ากับ ๓

๔) ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ ๒

๕) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ ๑

๓.จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

๗. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

บทที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน ๕ เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ในสังกัดฯ

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ ๒.๑ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	มาก	๘๖.๘๒
๒.งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	มาก	๘๗.๑๑
๓.งานจัดเก็บภาษี	มาก	๘๗.๒๖
๔.งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	มาก	๘๖.๙๓
รวม	มาก	๘๗.๐๓

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจกรรมพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๖ งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการ ศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละ ๘๖.๘๒

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๓๙	๔๘.๗๕
๒. หญิง	๔๑	๕๑.๒๕
อายุ		
๑. ต่ำกว่า ๖๐ ปี	๓๔	๔๒.๕๐
๒. ๖๑ – ๗๐ ปี	๔๖	๕๗.๕๐
อาชีพ		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๒๕
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๓.๗๕
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๑๐
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๙	๓๖.๒๕
๕. อื่นๆ	๒๐	๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีคนให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวม

งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	๘๗.๕๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	๘๖.๒๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	มาก	๘๗.๓๒
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๖.๓๙
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	๘๖.๑๓
รวม	มาก	๘๖.๘๒

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

๓.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๔๖	๕๕
๒. หญิง	๓๖	๔๕
อายุ		
๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๔	๕
๒. ๒๖ – ๔๐ ปี	๕๐	๖๒.๕๐
๓. ๔๑ – ๕๕ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๔. ๕๖ – ๖๙ ปี	๖	๗.๕๐
๕. ๗๐ ปีขึ้นไป	๒	๒.๕๐
อาชีพ		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๖.๒๕
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๑	๒๖.๒๕
๓. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๕	๔๓.๗๕
๔. นักเรียน/นักศึกษา	๙	๑๑.๒๕
๕. อื่นๆ	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตาราง แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	๘๔.๐๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	๘๗.๗๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	๘๓.๙๒
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๙.๕๐
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	๙๐.๓๗
รวม	มาก	๘๗.๑๑

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่ต่องานจัดเก็บภาษี

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตาราง แสดงข้อมูลทั่วไป งานจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ และ อาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๓๒	๔๐
๒. หญิง	๔๘	๖๐
อายุ		
๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๒๐	๒๕
๒. ๒๖ – ๔๐ ปี	๒๑	๒๖.๒๕
๓. ๔๑ – ๕๕ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๔. ๕๖ – ๖๙ ปี	๑๖	๒๐
๕. ๗๐ ปีขึ้นไป	๕	๖.๒๕
อาชีพ		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๒.๕๐
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๐	๒๕
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๘	๓๕
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๐	๑๒.๕๐
๕. อื่นๆ	๑๒	๑๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

๔.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

งานจัดเก็บภาษี	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	๘๙.๕๗
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	๘๔.๗๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	๘๘.๑๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๖.๒๗
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	๘๗.๖๕
รวม	มาก	๘๗.๒๖

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

๕.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตาราง แสดงข้อมูลทั่วไปงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ และ อาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๓๒	๔๐
๒. หญิง	๔๘	๖๐
อายุ		
๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
๒. ๒๖ – ๔๐ ปี	๒๒	๒๗.๕๐
๓. ๔๑ – ๕๕ ปี	๒๓	๒๘.๗๕
๔. ๕๖ – ๖๙ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๕. ๗๐ ปีขึ้นไป	๕	๖.๒๕
อาชีพ		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๕
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๘	๒๒.๕๐
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๗	๓๓.๗๕
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕	๖.๒๕
๕. อื่นๆ	๒๖	๓๒.๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

๕.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ตาราง แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ ในภาพรวม

งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	๘๖.๓๗
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	๘๕.๙๗
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	๘๖.๖๑
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๗.๔๒
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	๘๘.๒๖
รวม	มาก	๘๖.๙๓

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน สามารถสรุปได้ ดังนี้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่าส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๖ งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละ ๘๖.๘๒

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ทำให้เห็น ศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑.ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน พบว่า งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อ การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชน ผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทร เข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่ คิดค่าบริการ ไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใดจัดทำ Website องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

๑.๒ การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้การติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

๒.ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก

ดังนั้นการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน จะสามารถรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพสูง ไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ของหน่วยงานฯ
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

ภาคผนวก

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑ ☐ ชาย ๒ ☐ หญิง
๒. อายุ..... ปี
๓. สถานภาพสมรส ๑ ☐ โสด ๒ ☐ สมรส ๓ ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑ ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ๒ ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓ ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔ ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ๕ ☐ ปริญญาตรี ๖ ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ ๑ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ๓ ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๔ ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 ๕ ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>						
๑. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
๖. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ						
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</u>						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม คำชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้						
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
● <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
๑. สถานที่ตั้ง ของอาคารที่พักสะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องนำหนังสือ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ เป็นต้น						
๓. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ						
● <u>ด้านผลการให้บริการ</u>						
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์						

๒. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....