

80/11

**โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการต่อการปฏิบัติงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินผลครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจเพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ในการบริการ ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๒ เพื่อดำเนินการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๒.๓ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๔ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเสนอนบริการที่จะนำมาประเมินผลได้ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๕ เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจตามกระบวนการบริการแล้ว สามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนตำบลบ้านกอกและผู้มารับบริการกับ อบต.บ้านกอก จำนวน ๓๘๐ ราย

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๕. วิธีดำเนินการ

ประเด็นการสำรวจด้านการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์การประเมิน/ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ☐ ระดับความพึงพอใจมาก
- ☐ ระดับความพึงพอใจ
- ☐ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

วันเดือนปี	กิจกรรมที่ทำ	ผู้รับผิดชอบ
กรกฎาคม ๒๕๖๖	เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจัดทำโครงการฯ	สำนักปลัด / คณะผู้บริหาร อบต.
สิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๖	สร้างแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจ การให้บริการของ อบต.บ้านกอก	สำนักปลัด
กันยายน ๒๕๖๖	หน่วยงานดำเนินการสำรวจ และ สรุปผลรายงาน ความพึงพอใจต่อผู้บริหารท้องถิ่น	สำนักปลัด/ผู้บริหารท้องถิ่น
กันยายน ๒๕๖๖	ประชาสัมพันธ์รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของ อบต.บ้านกอก	สำนักปลัด

๖. สถานที่ดำเนินการ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก และในพื้นที่ตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๗. งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีแนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒. มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๓. สามารถนำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ..........ผู้เขียนโครงการ

(นางรัตนา นาสงเนิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวชวนพิศ เลิศประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจสอบ/รับรองโครงการ

(นายสุทธิศักดิ์ สังข์ทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมพงษ์ ผิวกษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

**รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจเพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ในการบริการ

- 4 ด้าน คือ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

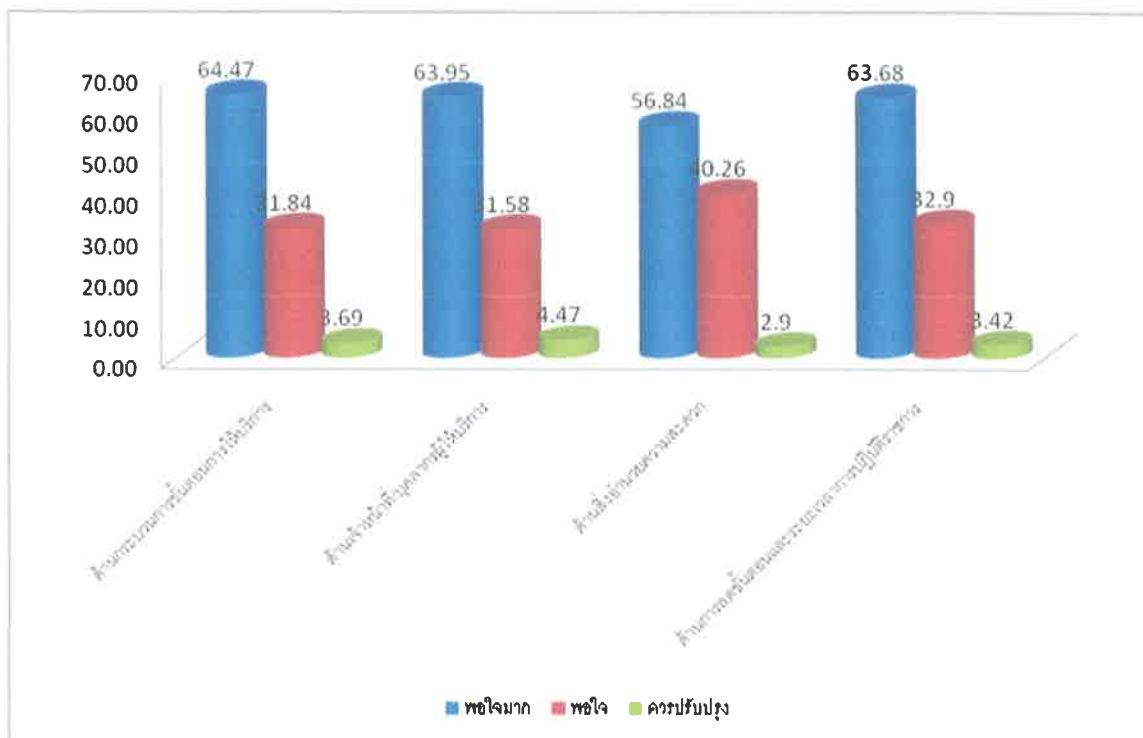
ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก จำนวน 380 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระบบโปรแกรม Microsoft Excel ในการประมวลผล

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2566 ปรากฏดังนี้

ด้านการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
1.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	64.47	31.84	3.69
2.	ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	63.95	31.58	4.47
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56.84	40.26	2.90
4.	ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	63.68	32.90	3.42
รวมทั้งสิ้น		62.24	34.15	3.62

ระดับความพึงพอใจ



ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการควรจัดให้มีการบริการเคลื่อนที่ทุก ๆ งานบริการ
2. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการรับชำระภาษี ควรหาวิธีการประชาสัมพันธ์ภาษีหลาย ๆ วิธี เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลการชำระภาษีที่ทั่วถึง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติที่ดีอยู่แล้ว คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี ควรส่งเสริมและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป

(นางรัตนา นาสงเนิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวชนพิศ เลิศประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสุทธศักดิ์ สังข์ทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

(นายสมพงษ์ ผิวรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก