โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการต่อการปฏิบัติงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

.....

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 เพื่อให้คุณภาพการให้บริการ ได้มาตรฐาน โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๒ เพื่อดำเนินการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

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

๒.๓ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๔ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเสนองนบริการที่จะนำมาประเมินผลได้โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒.๕ เพื่อ นำผลจากการประเมินความพึงพอใจตามกระกวนงานการบริการแล้ว สามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนตำบลบ้านกอกและผู้มารับบริการกับ อบต.บ้านกอก จำนวน ๓๘๐ ราย

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

๕. วิธีดำเนินการ

ประเด็นการสำรวจ ด้านการให้บริการ ดังนี้

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

เกณฑ์การประเมิน/ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❑ ระดับความพึงพอใจมาก
- ❑ ระดับความพึงพอใจ
- ❑ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

วันเดือนปี	กิจกรรมที่ทำ	ผู้รับผิดชอบ
กรกฎาคม ๒๕๖๗	เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจัดทำโครงการฯ	สำนักปลัด / คณะผู้บริหาร อบต.
สิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๗	สร้างแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ อบต.บ้านกอก	สำนักปลัด
กันยายน ๒๕๖๗	หน่วยงานดำเนินการสำรวจ และ สรุปผลรายงานความพึงพอใจต่อผู้บริหารท้องถิ่น	สำนักปลัด/ผู้บริหารท้องถิ่น
กันยายน ๒๕๖๗	ประชาสัมพันธ์รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ อบต.บ้านกอก	สำนักปลัด

๖. สถานที่ดำเนินการ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก และในพื้นที่ตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๗. งบประมาณ

-

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรส จังหวัดชัยภูมิ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีแนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

๒. มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๓. สามารถนำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ ..... ผู้เขียนโครงการ
(นางรัตนา นาสูงเนิน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวชวนพิศ เลิศประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ ..... ผู้ตรวจสอบ/รับรองโครงการ
(นายสุทธิศักดิ์ สังข์ทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ลงชื่อ ..... ผู้อนุมัติโครงการ
(นายสมพงษ์ ผิวรักษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจเพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ในการบริการ 4 ด้าน คือ

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

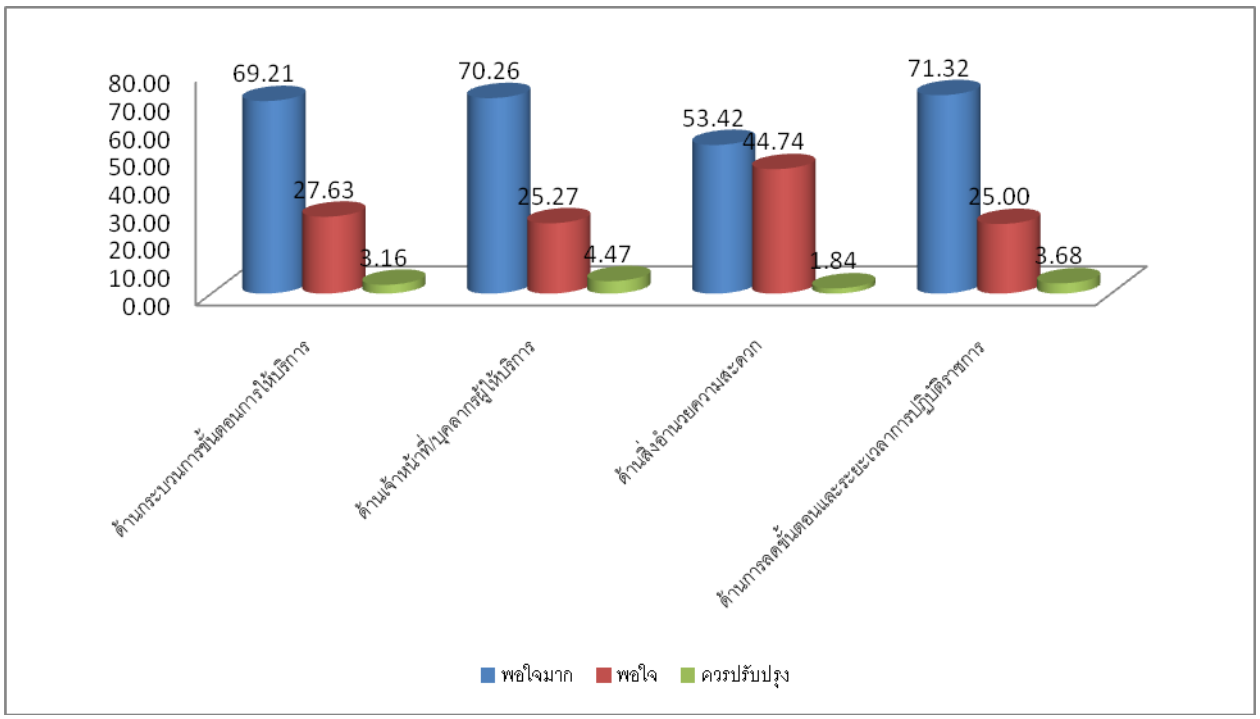
ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ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

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

สรุปผล ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ปรากฏดังนี้

ด้านการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
1.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	69.21	27.63	3.16
2.	ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	70.26	25.27	4.47
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53.42	44.74	1.84
4.	ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	71.32	25.00	3.68
	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	66.05	30.66	3.29

ระดับความพึงพอใจ



ข้อเสนอแนะ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี

2. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการรับชำระภาษี ควรหาวิธีการประชาสัมพันธ์ ให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลการชำระภาษีที่ทั่วถึง

3. ด้านลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หากสามารถทำได้ควรมีการลดขั้นตอนหรือบางขั้นตอนให้ใช้ระยะเวลาให้เร็วขึ้น

(นางรัตนา นาสูงเนิน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวชวนพิศ เลิศประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสุทธิศักดิ์ สังข์ทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

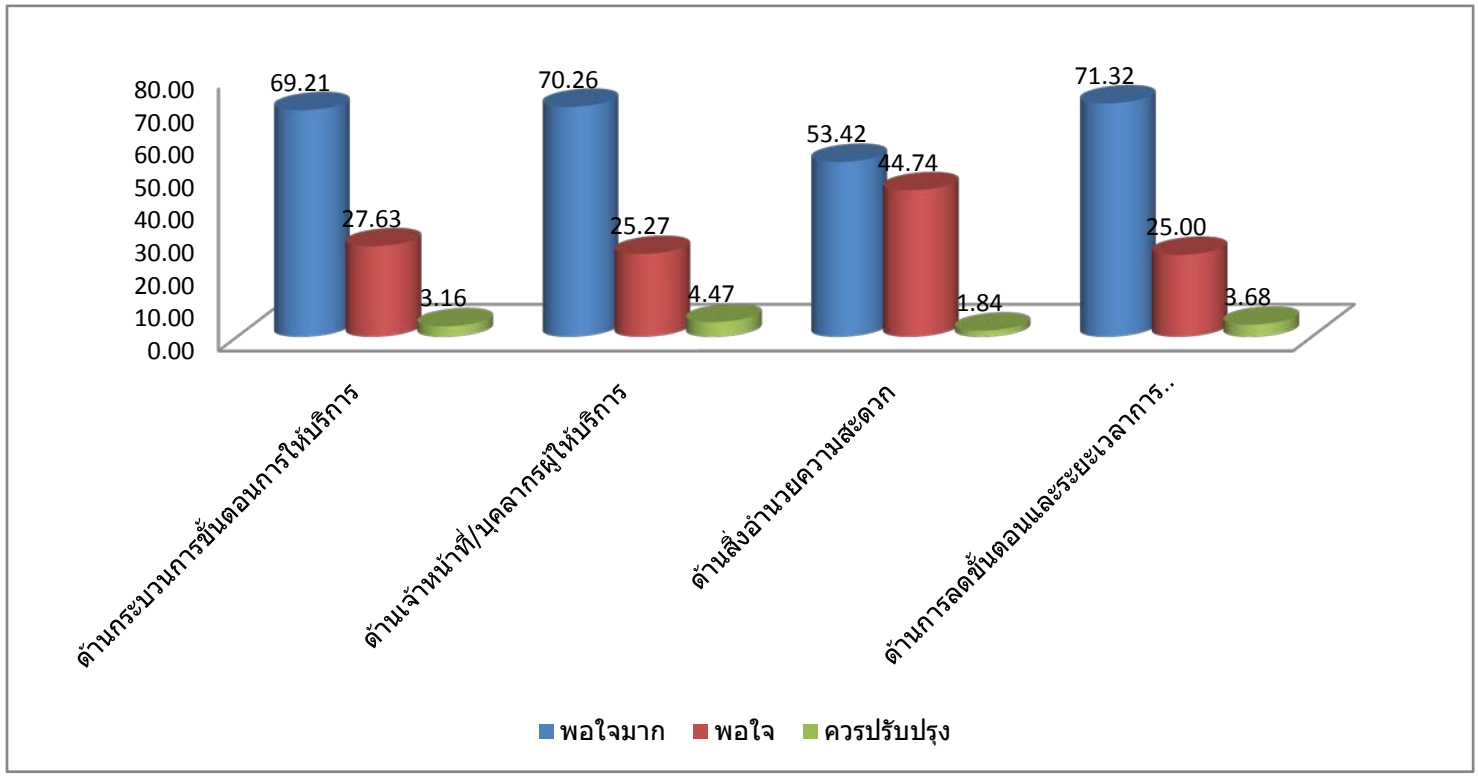
(นายสมพงษ์ ผิวรักษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

สรุปผลประเมิน โดยโปรแกรม Microsoft Excel

ส่วนที่ 1

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
1. เพศ	(1)ชาย	227	59.74
	(2)หญิง	153	40.26
	รวม	**380**	**100.00**
2. อายุ	(1)ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.58
	(2) 20 - 30 ปี	38	10.00
	(3) 31 - 40 ปี	117	30.79
	(4) 41 - 50 ปี	107	28.16
	(5) 51-60 ปี	82	21.58
	(6) มากกว่า 60 ปี	30	7.89
	รวม	**380**	**100.00**
3.การศึกษา	(1)ประถมศึกษา	25	6.58
	(2)มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	215	56.58
	(3)อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	120	31.58
	(4)ปริญญาตรี	18	4.74
	(5)สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.53
	(6)อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	**380**	**100.00**

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
4.อาชีพหลัก	(1)รับราชการ	12	3.16
	(2)เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	18	4.74
	(3)ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	45	11.84
	(4)รับจ้าง	86	22.63
	(5)นักเรียน นักศึกษา	6	1.58
	(6)เกษตรกร	213	56.05
	(7)อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	**380**	**100.00**

ส่วนที่ 2

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.21	27.63	3.16
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	70.26	25.27	4.47
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53.42	44.74	1.84
4	ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	71.32	25.00	3.68