



โครงการที่ : **ทศ / ๒๕๖๖**

ชื่อโครงการ : โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

ณ จุดให้บริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

#### ๑. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นหน่วยงานรัฐหน่วยงานหนึ่งภายใต้โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะประโยชน์เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทั่วทั้งประเทศ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในการใส่ใจการบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จึงได้จัดทำโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อเป็นประโยชน์ในการกระตุ้นจิตสำนึกของผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อให้เกิดความตระหนักการบริการที่ดี มีสัมพันธอันดีต่อประชาชน รวมทั้ง เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันและค่านิยมที่ถูกต้องซึ่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติราชการ และ องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตนเองเพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจและมีความสุข

๒.๒ เพื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

๒.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดี และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

#### ๓. เป้าหมาย/ผลผลิต

ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง และ ประชาชนผู้มาใช้บริการ

#### ๔. พื้นที่ดำเนินการ

ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

#### ๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ ประชุมหารือแนวทางการดำเนินงาน

๕.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และปฏิบัติงานตามโครงการ

๕.๓ จัดให้แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถาม หรือ การให้ผู้รับบริการหย่อนรูปความพึงพอใจที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจในระดับต่างๆ ที่ได้รับการจากบริการจาก อบต.

๕.๔ ประมวลผลสัมฤทธิ์จากแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๖. ระยะเวลาในดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖ )

๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

๙. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๙.๑ บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองเพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจและมีความสุข

๙.๒ บุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

๙.๓ ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดี และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ลงชื่อ .....  .....ผู้จัดทำโครงการ

(นางสาวธิดาวดี อิมทิม)

ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์

ลงชื่อ.....  .....ผู้ตรวจสอบโครงการ

(นางสาวชวัญจิตร ยุ่นเพ็ญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....  .....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายไพจิตร ยัสโร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ลงชื่อ.....  .....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายอนุกุล วงศ์รินทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
 ณ จุดบริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ผู้ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1					
ความพึงพอใจ ของประชาชน	35	10	5	0	0	50	4.60	0.66	92.00	มากที่สุด
ค่าระดับความพึงพอใจ									92.00	มากที่สุด

เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
การคำนวณ ระดับ ความ พึงพอใจ	4.51 - 5.00	90.01 - 100.00	มากที่สุด
	4.01 - 4.50	80.01 - 90.00	มาก
	3.51 - 4.00	70.01 - 80.00	ปานกลาง
	3.01 - 3.50	60.01 - 70.00	น้อย
	2.51 - 3.00	ต่ำกว่าร้อยละ 60	น้อยที่สุด