

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**1. วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีส่วนรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

**2. จำนวนประชาชน**

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 14 คน

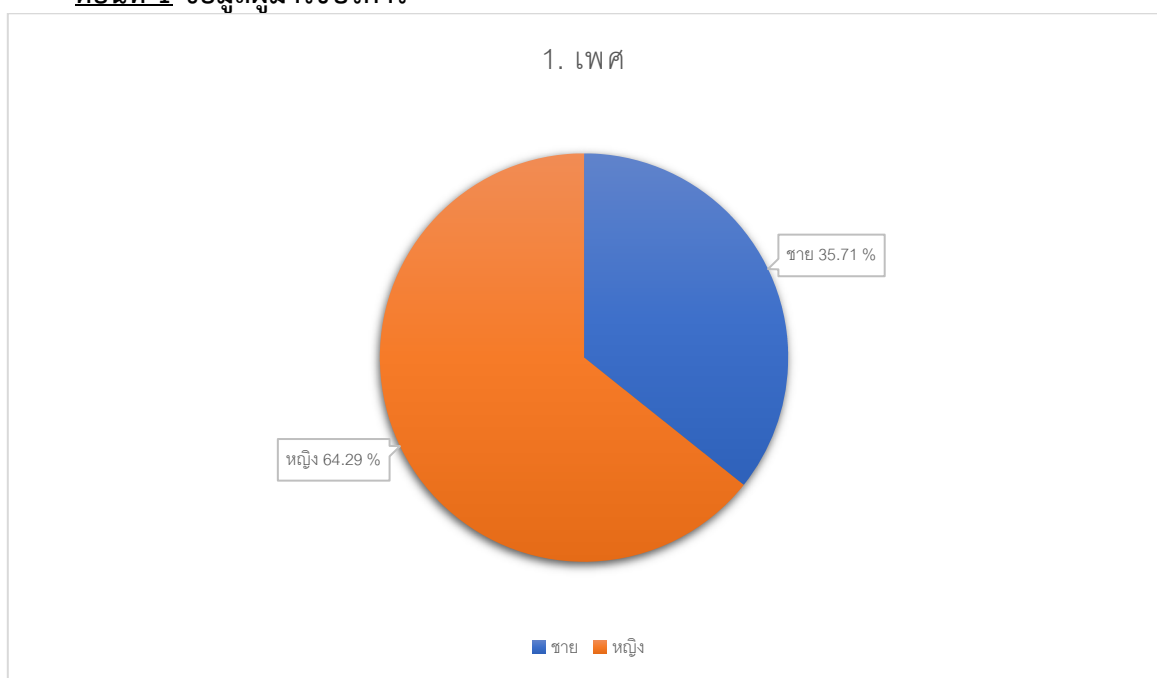
**3. ระยะเวลาดำเนินการ**

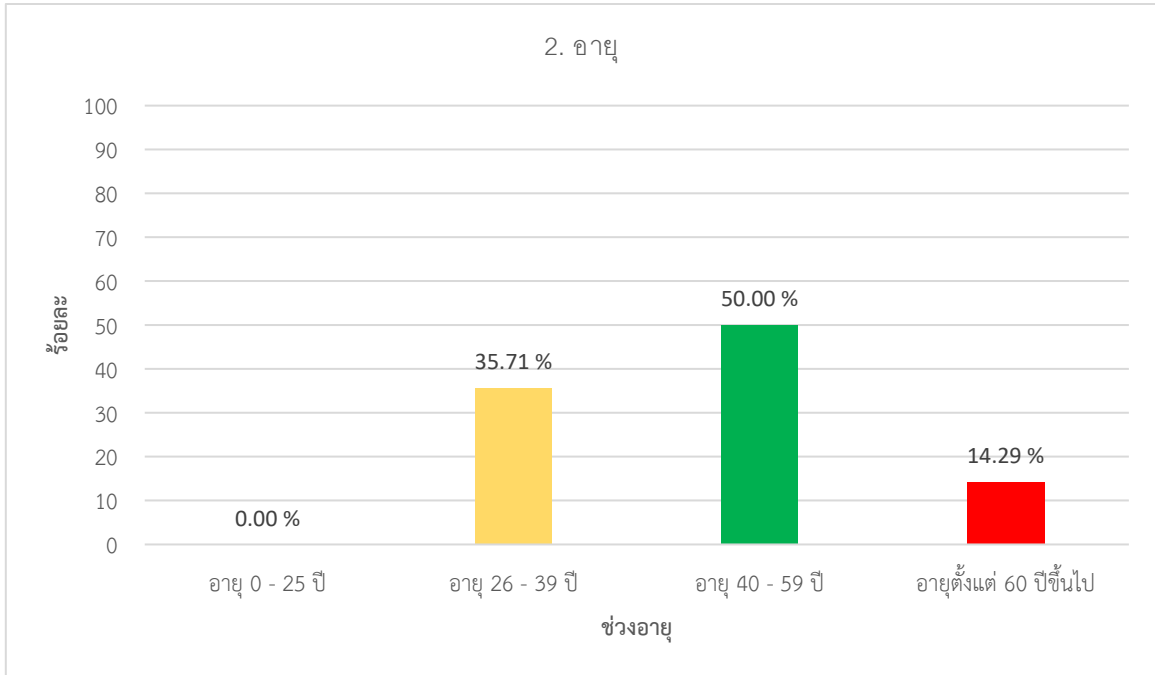
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

**4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

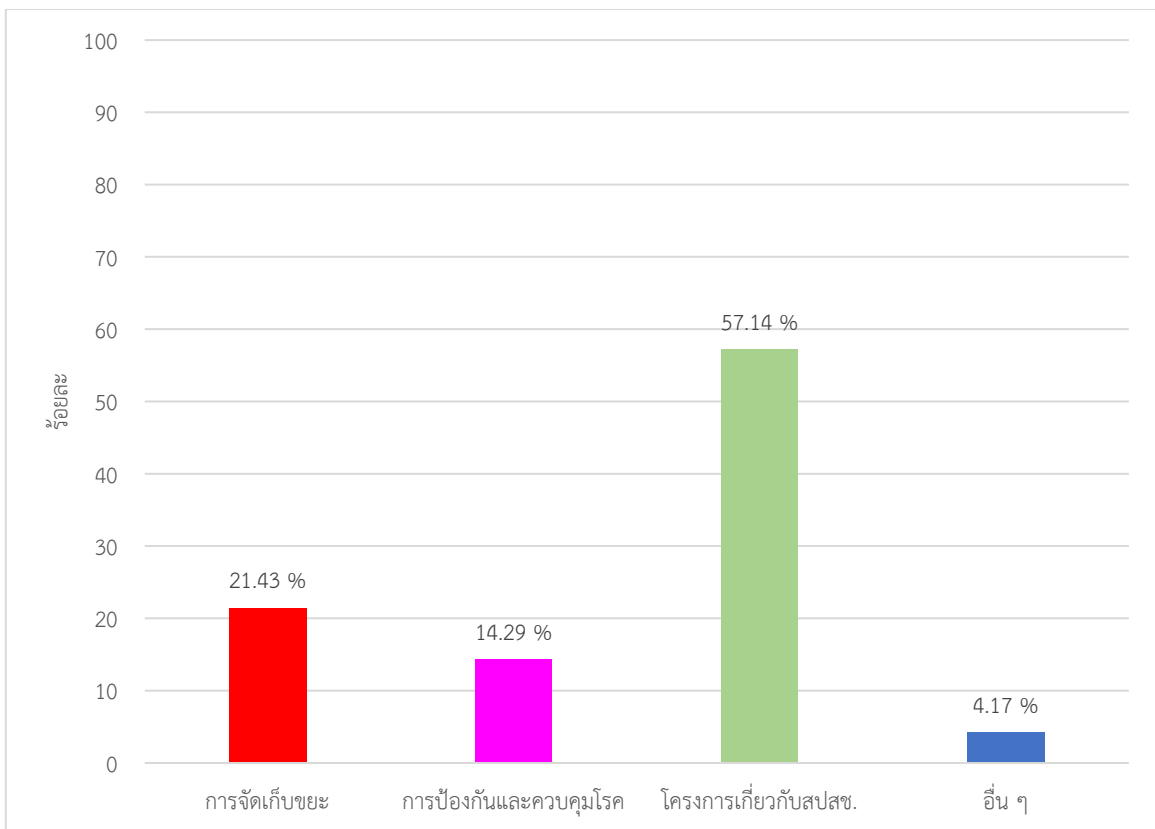
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ**

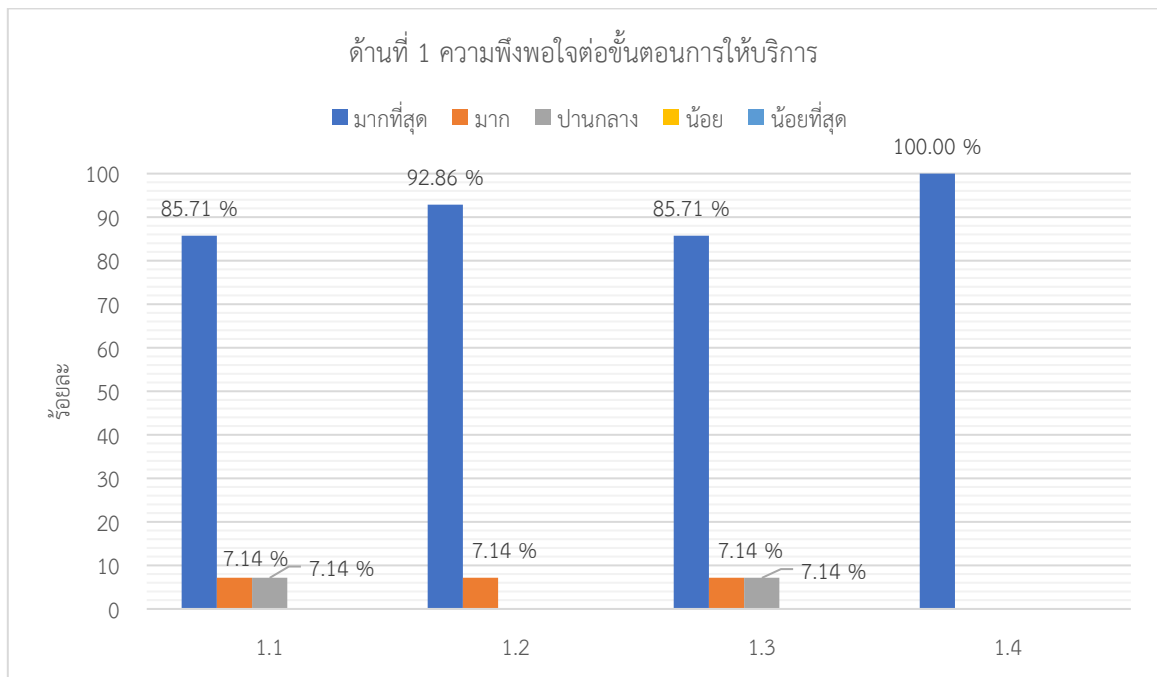




ตอนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

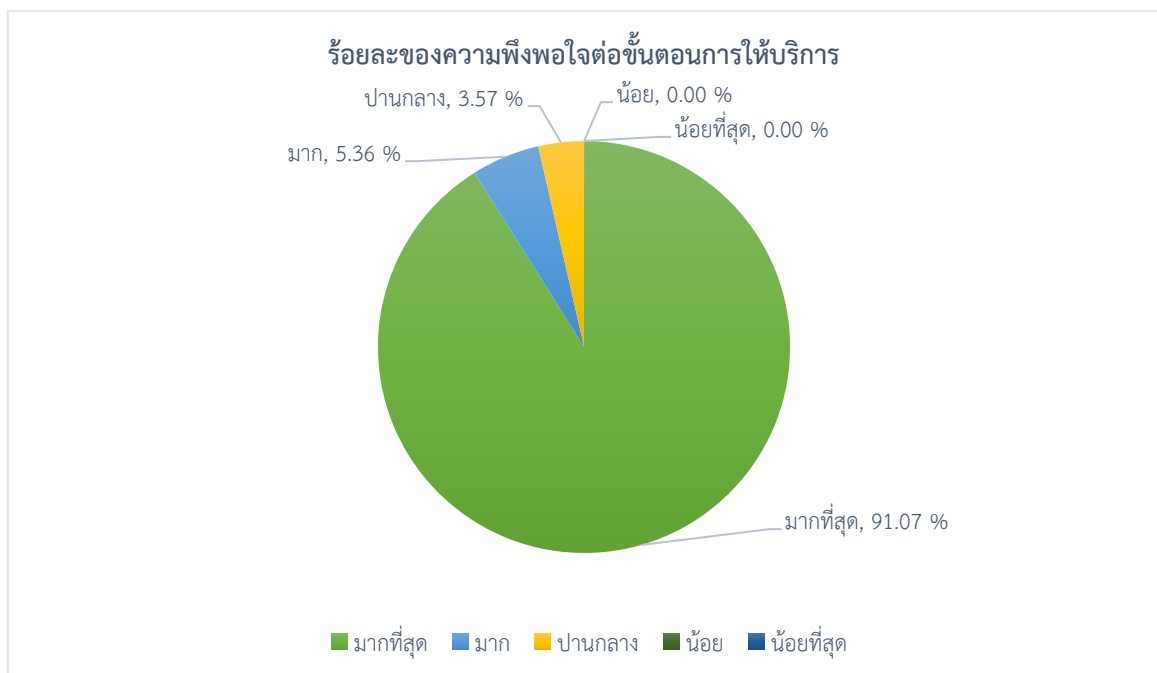


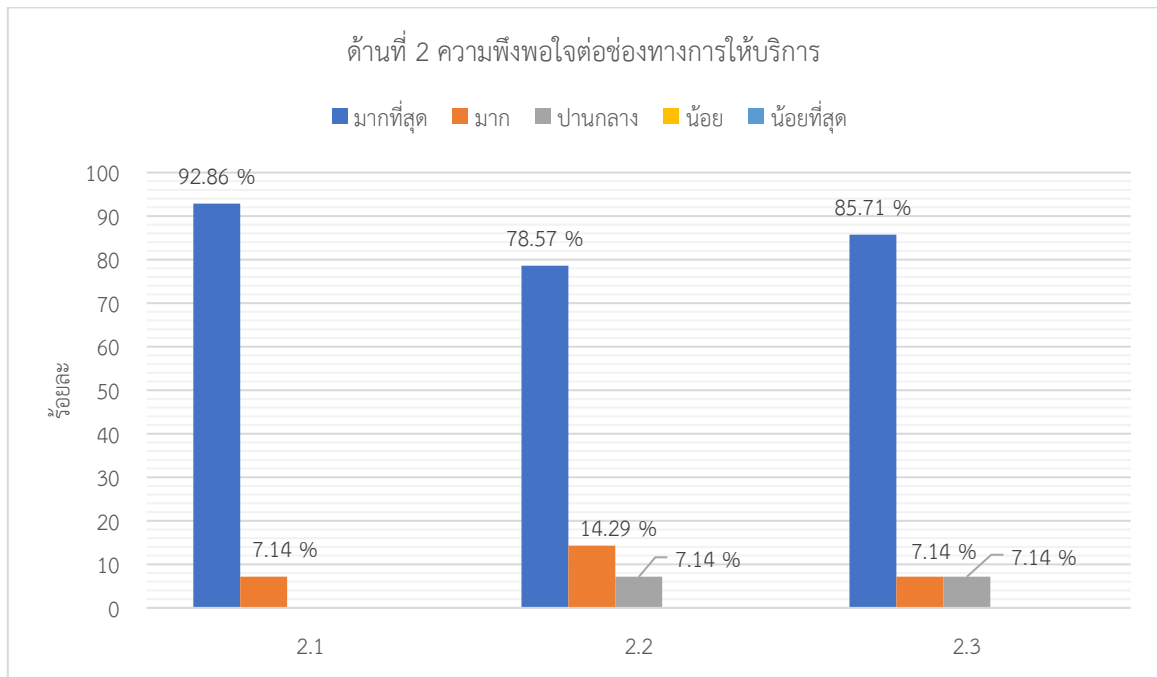
### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



- หมายเหตุ
- 1.1 มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก
  - 1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
  - 1.4 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น

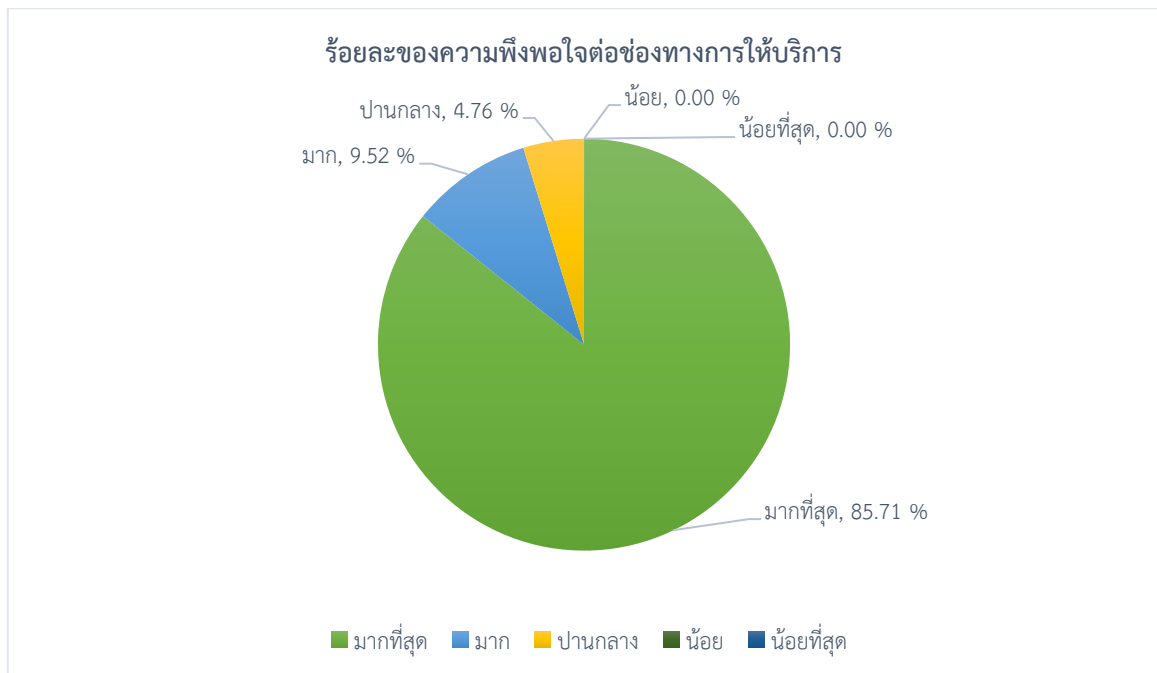
### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



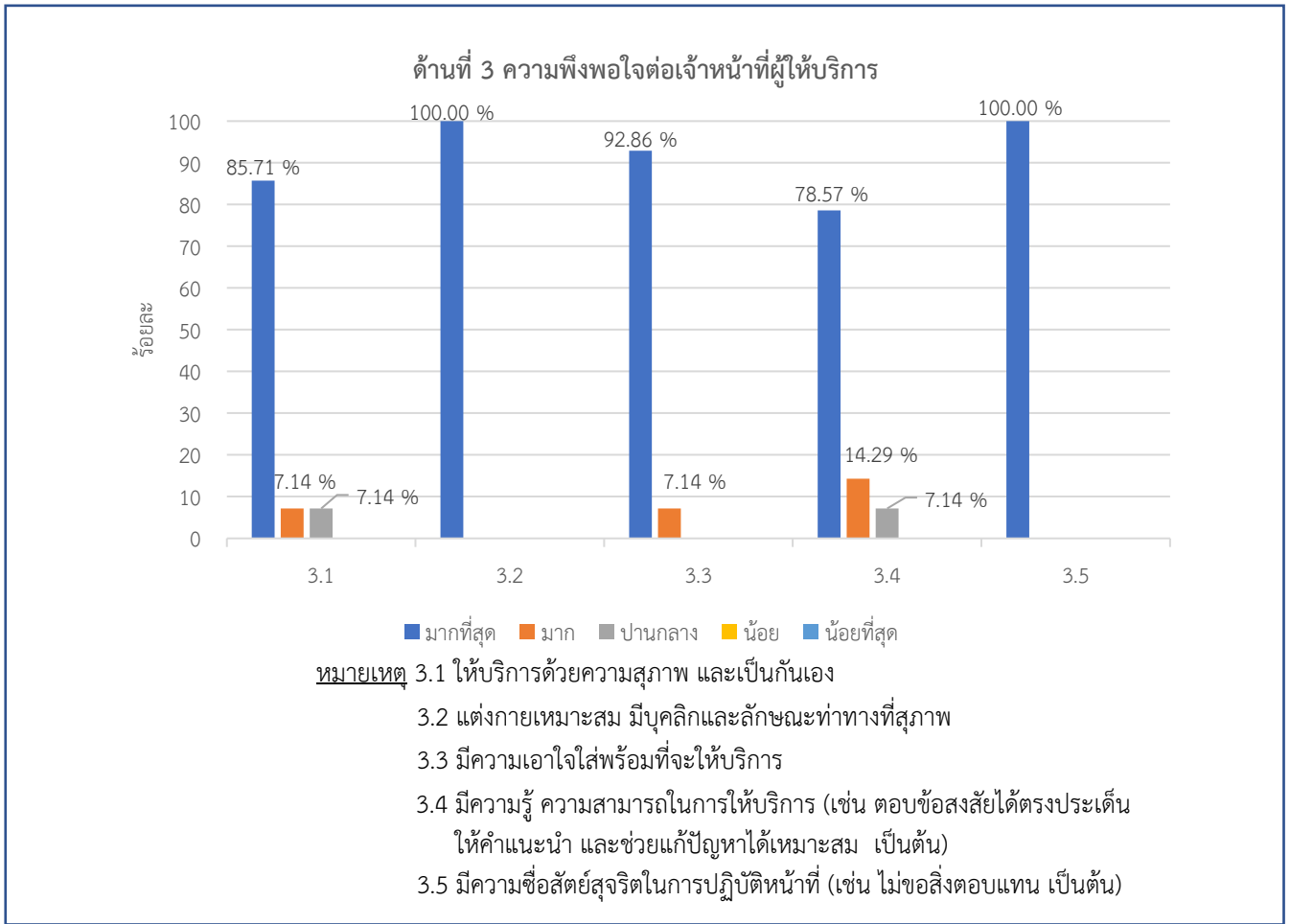


หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน  
2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์  
2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

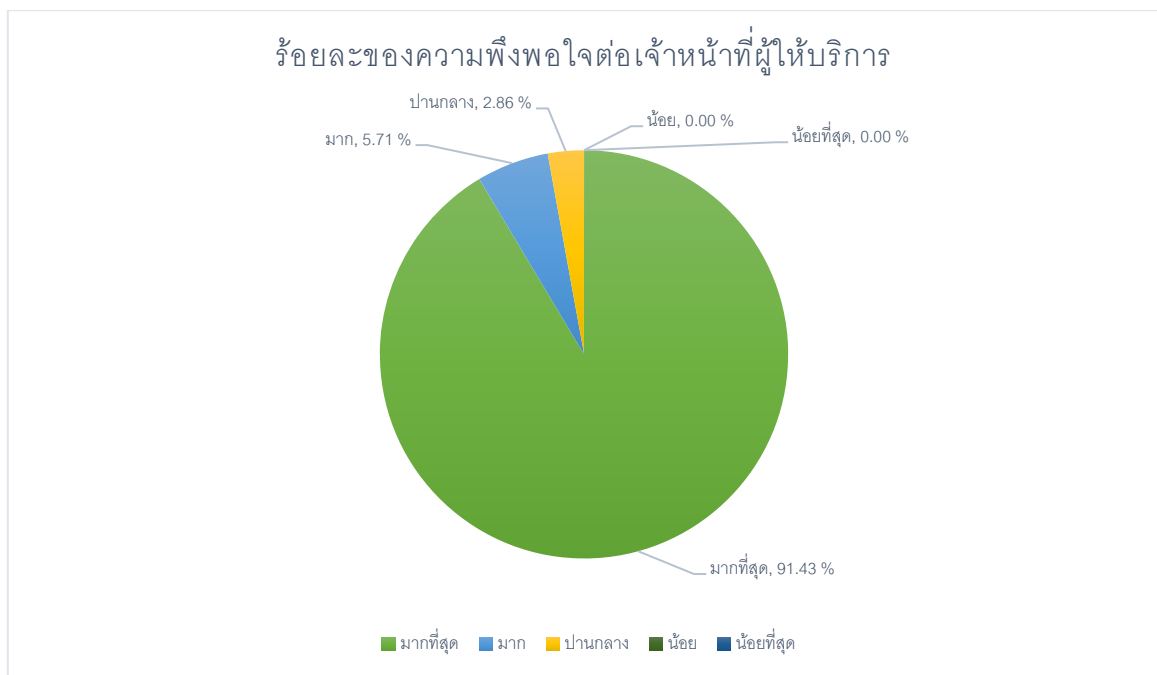
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**



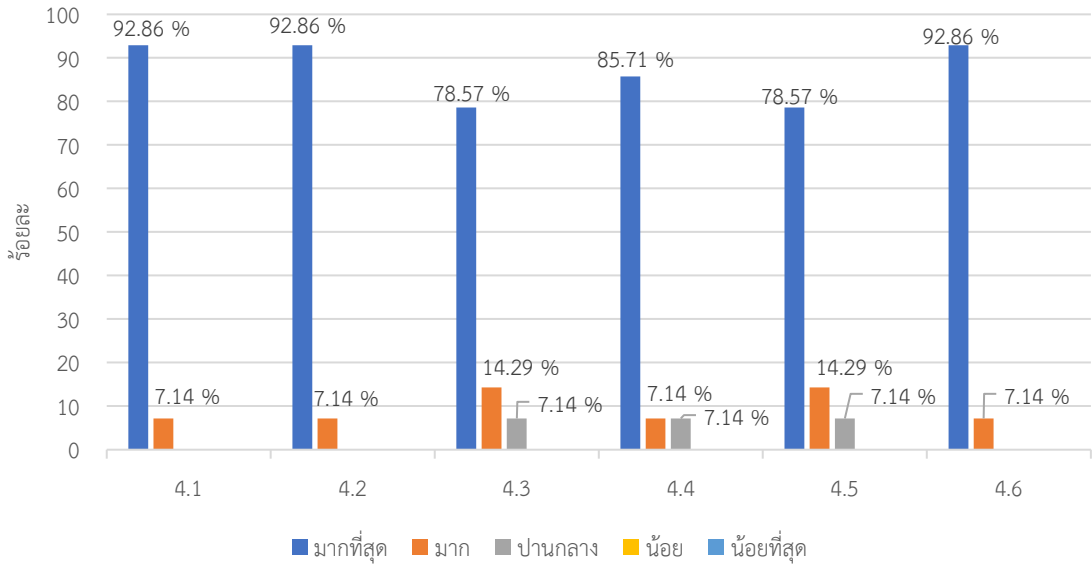
/ด้านที่ 3...



**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

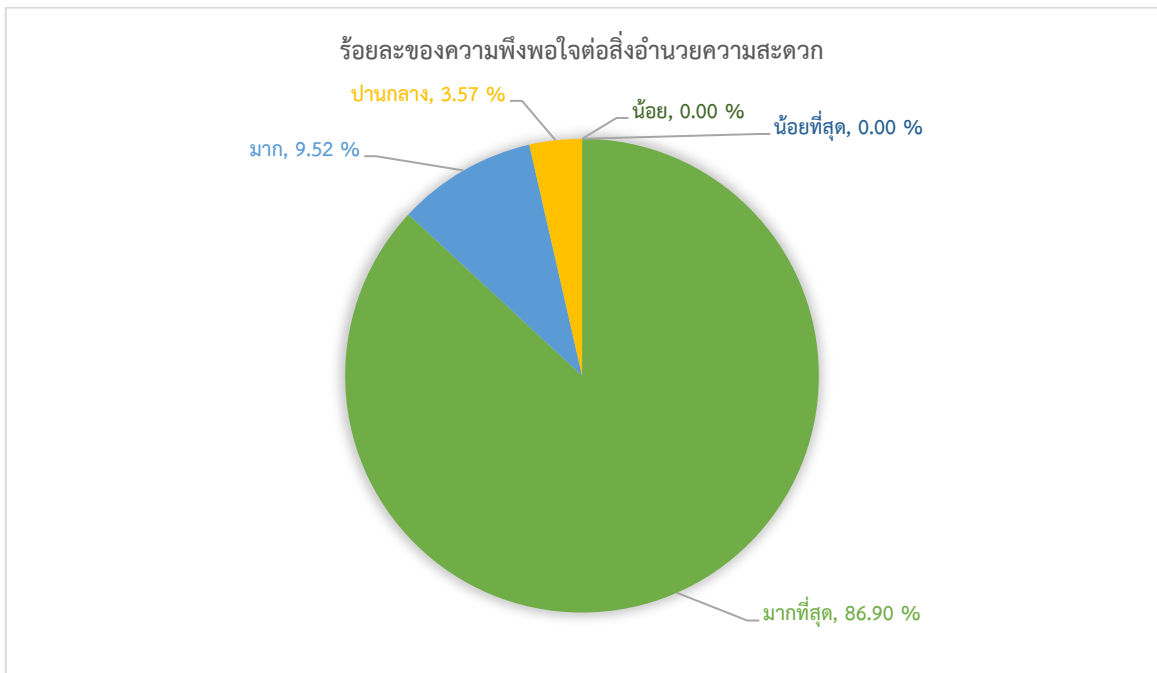


#### ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

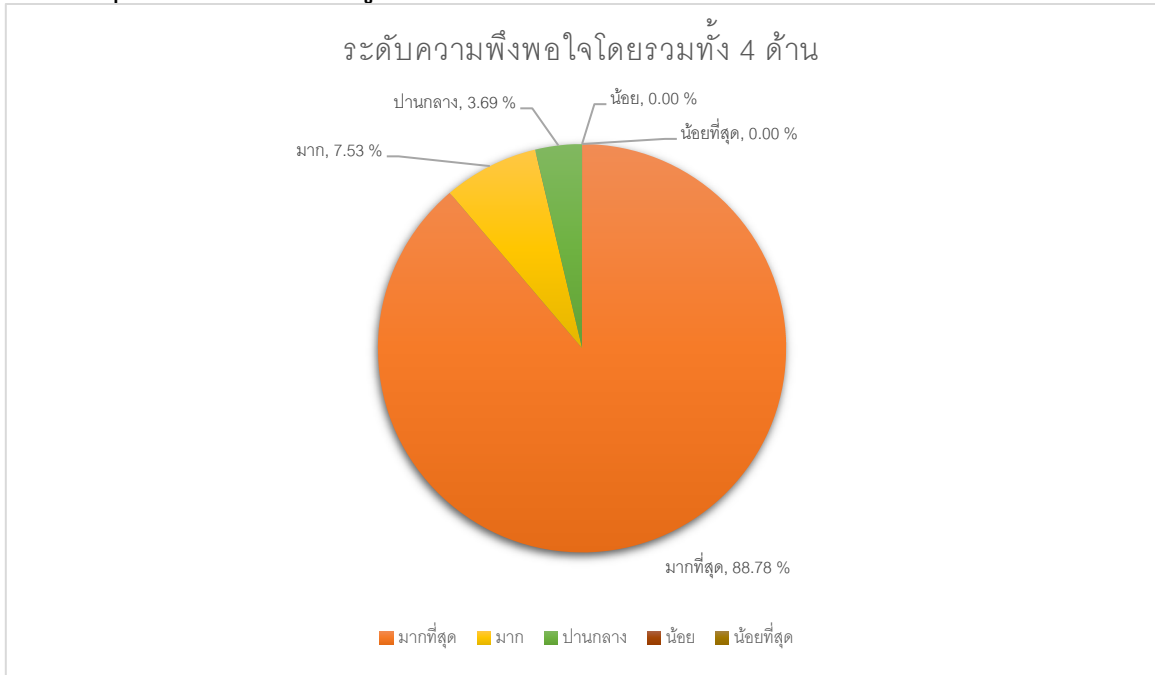


- หมายเหตุ**
- 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ
  - 4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร
  - 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น
  - 4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
  - 4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
  - 4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

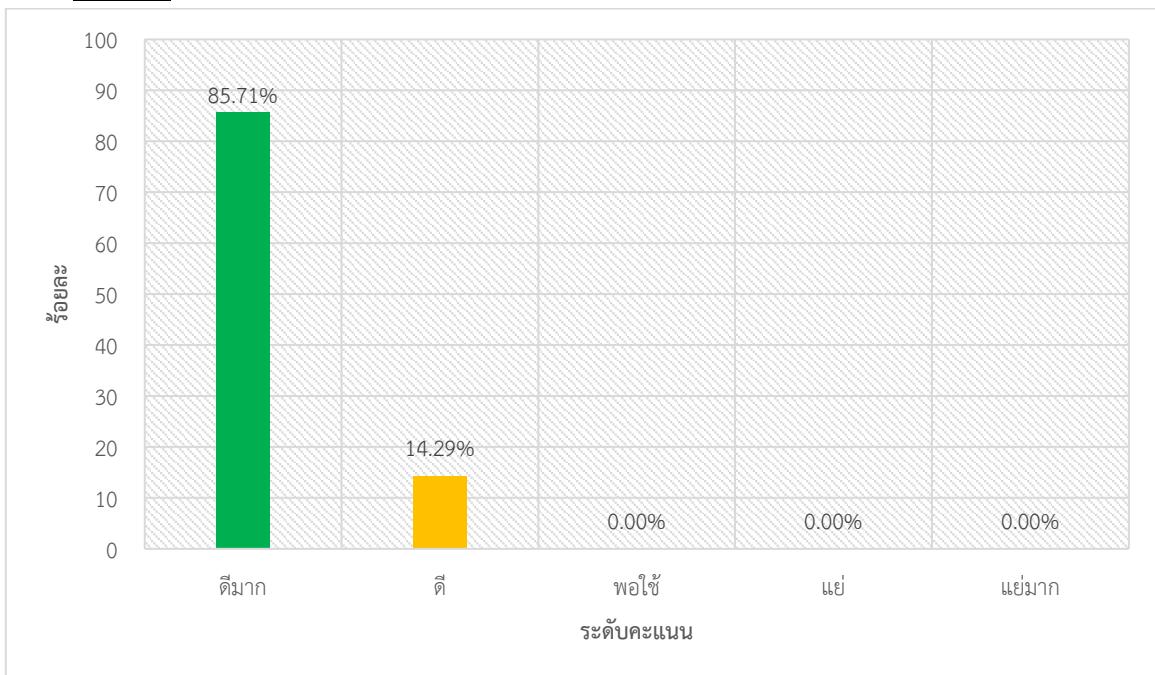
#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



#### ตอนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



#### 5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองสาธารณสุข)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.29 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ โครงการเกี่ยวกับสปสข. คิดเป็นร้อยละ 57.14, การจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 21.43, การป้องกันและควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ 14.29, และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.78

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 85.71