



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## ณ จุดบริการ กองสวัสดิการสังคม



**จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม  
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ตุลาคม 2563

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**1. วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

**2. จำนวนประชาชน**

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 276 คน

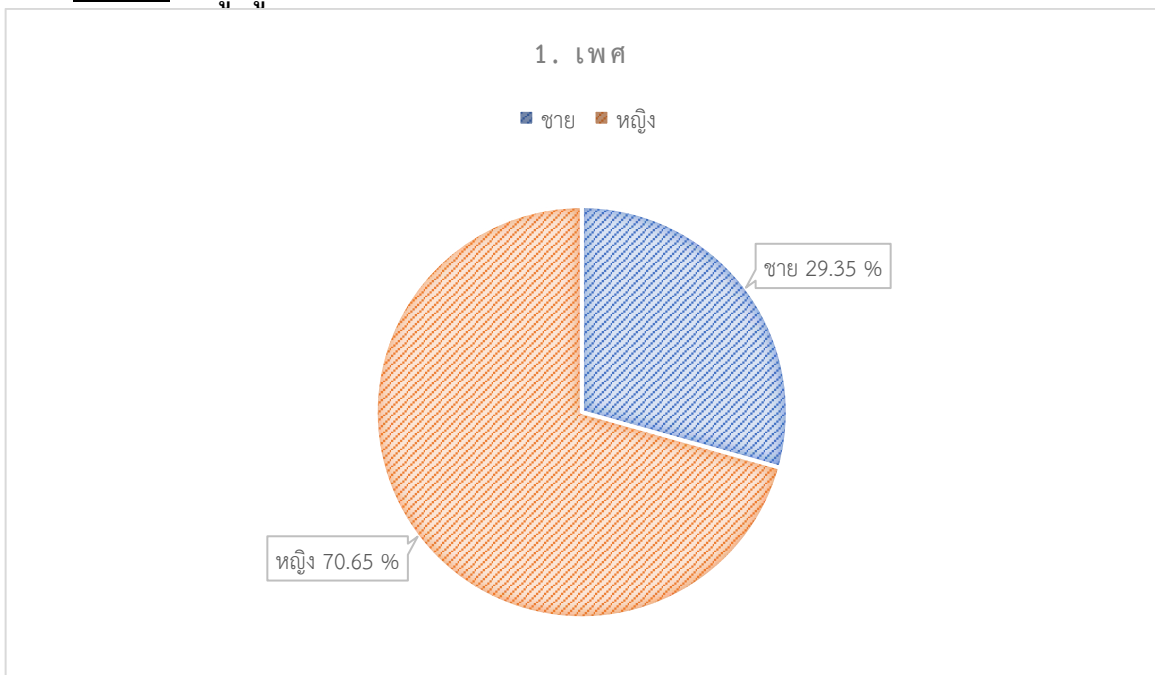
**3. ระยะเวลาดำเนินการ**

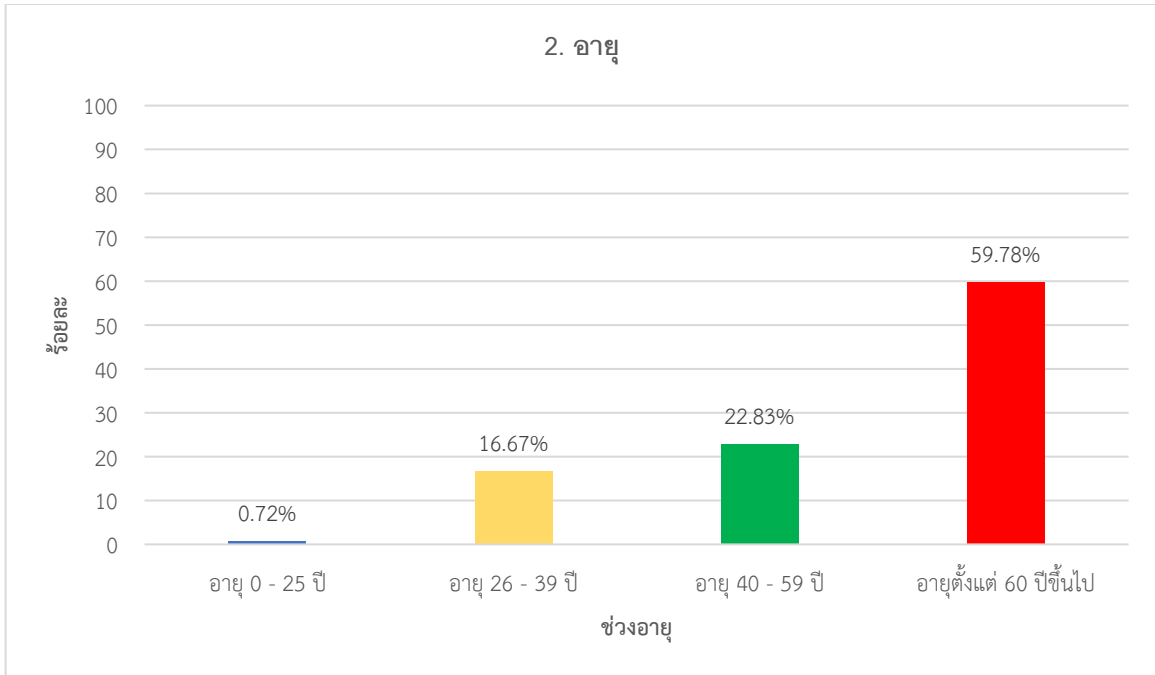
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

**4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

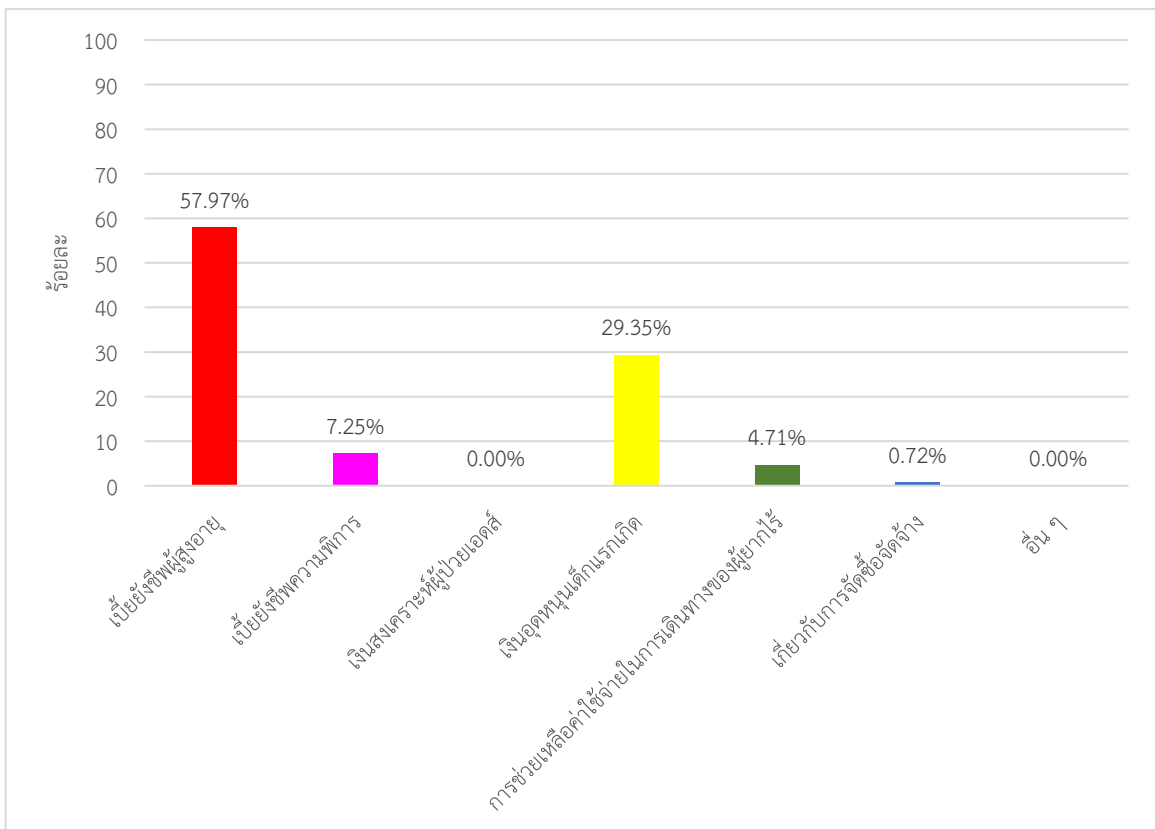
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ**

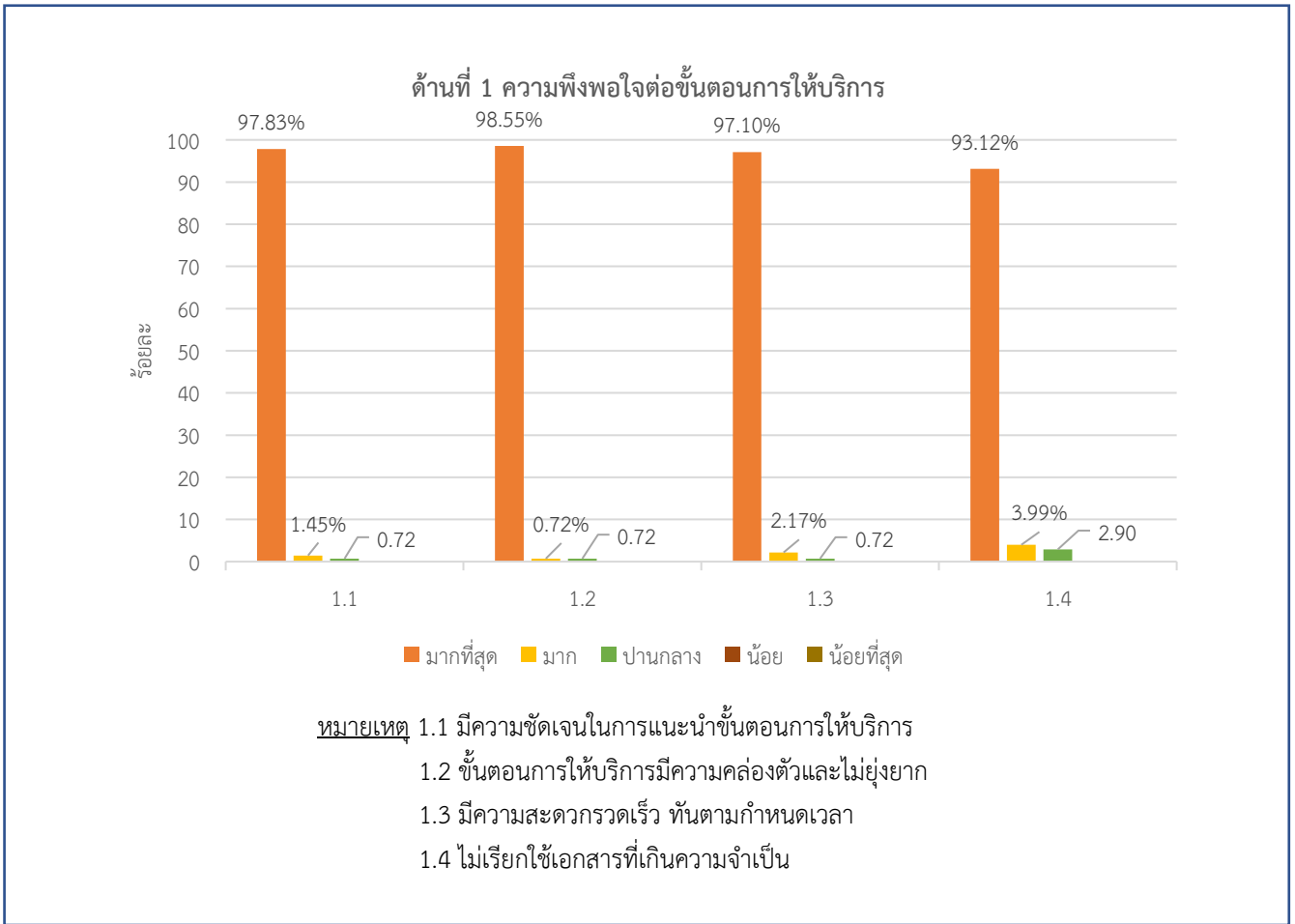




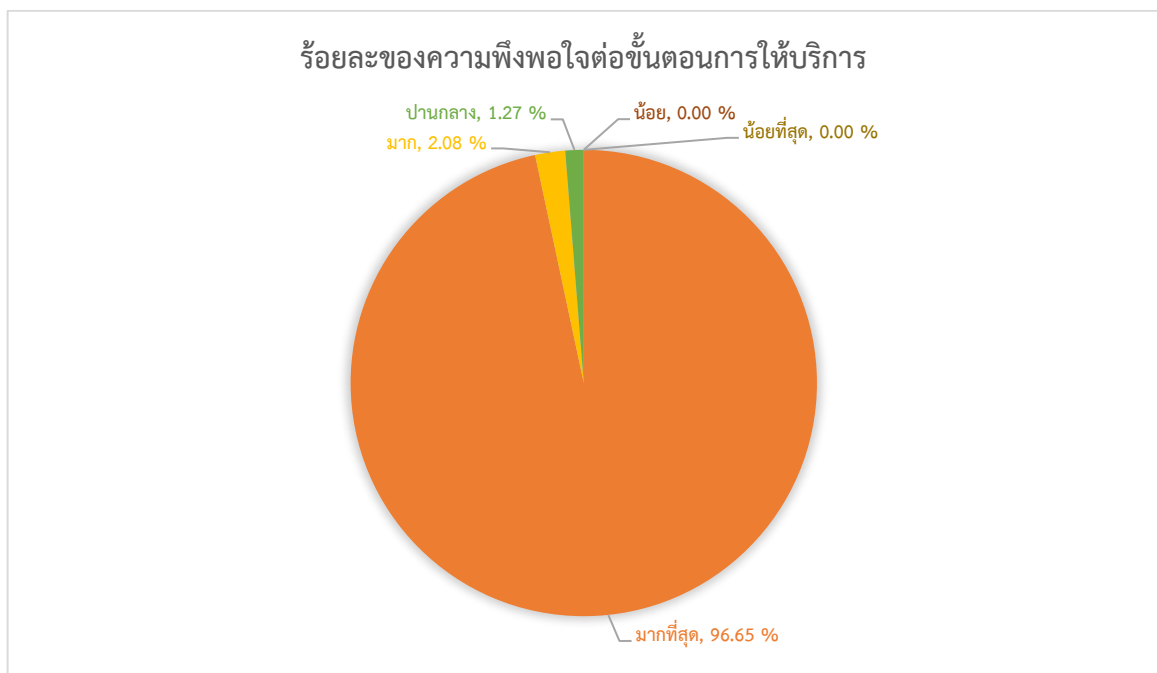
### ตอนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

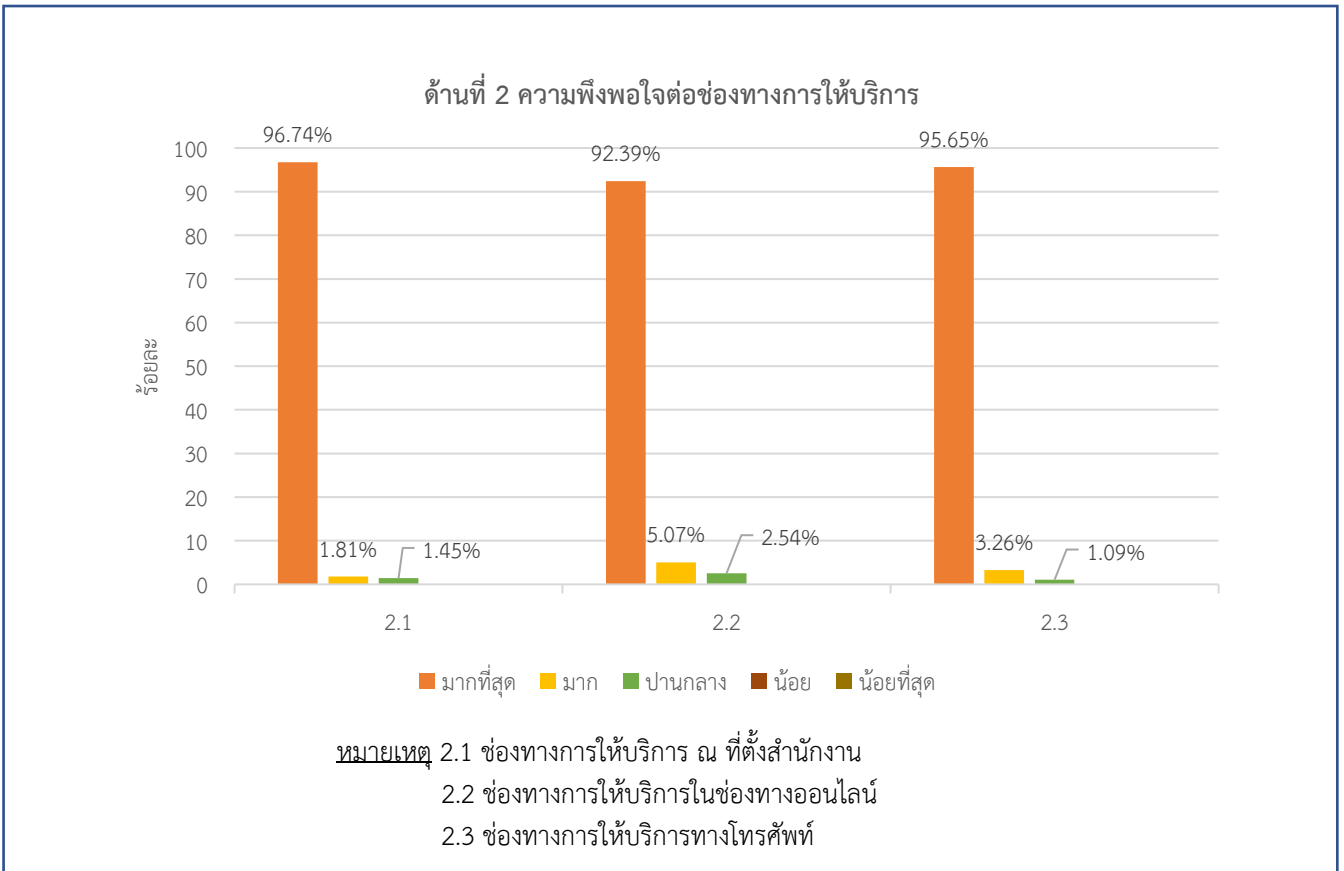


### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

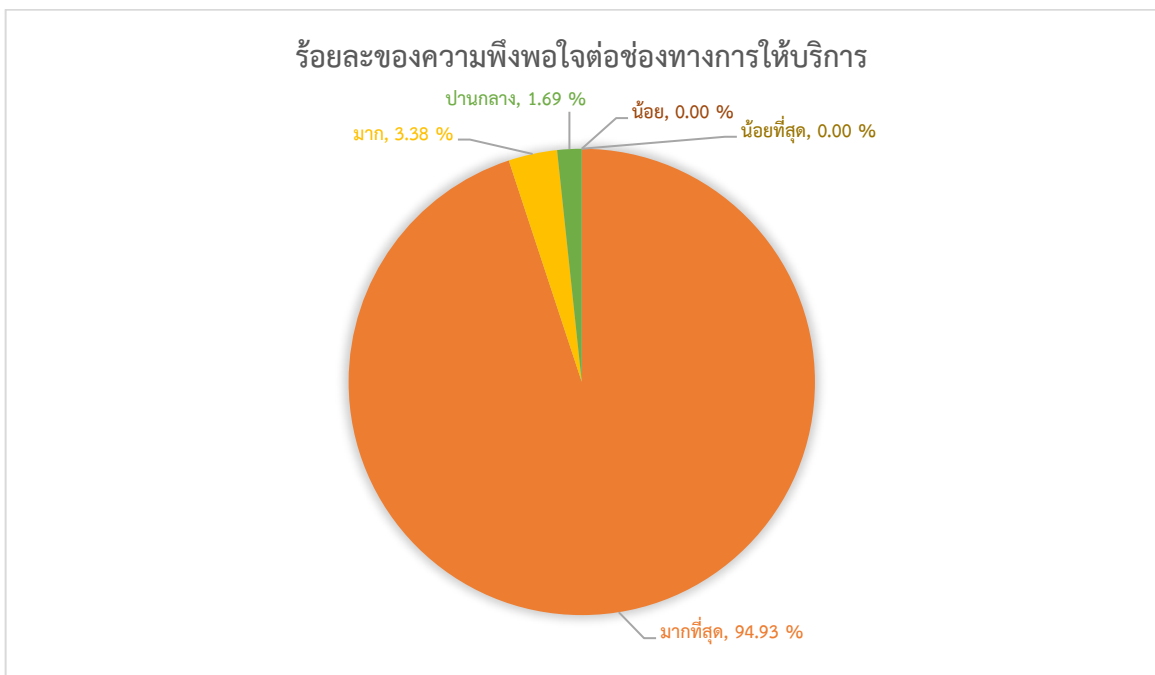


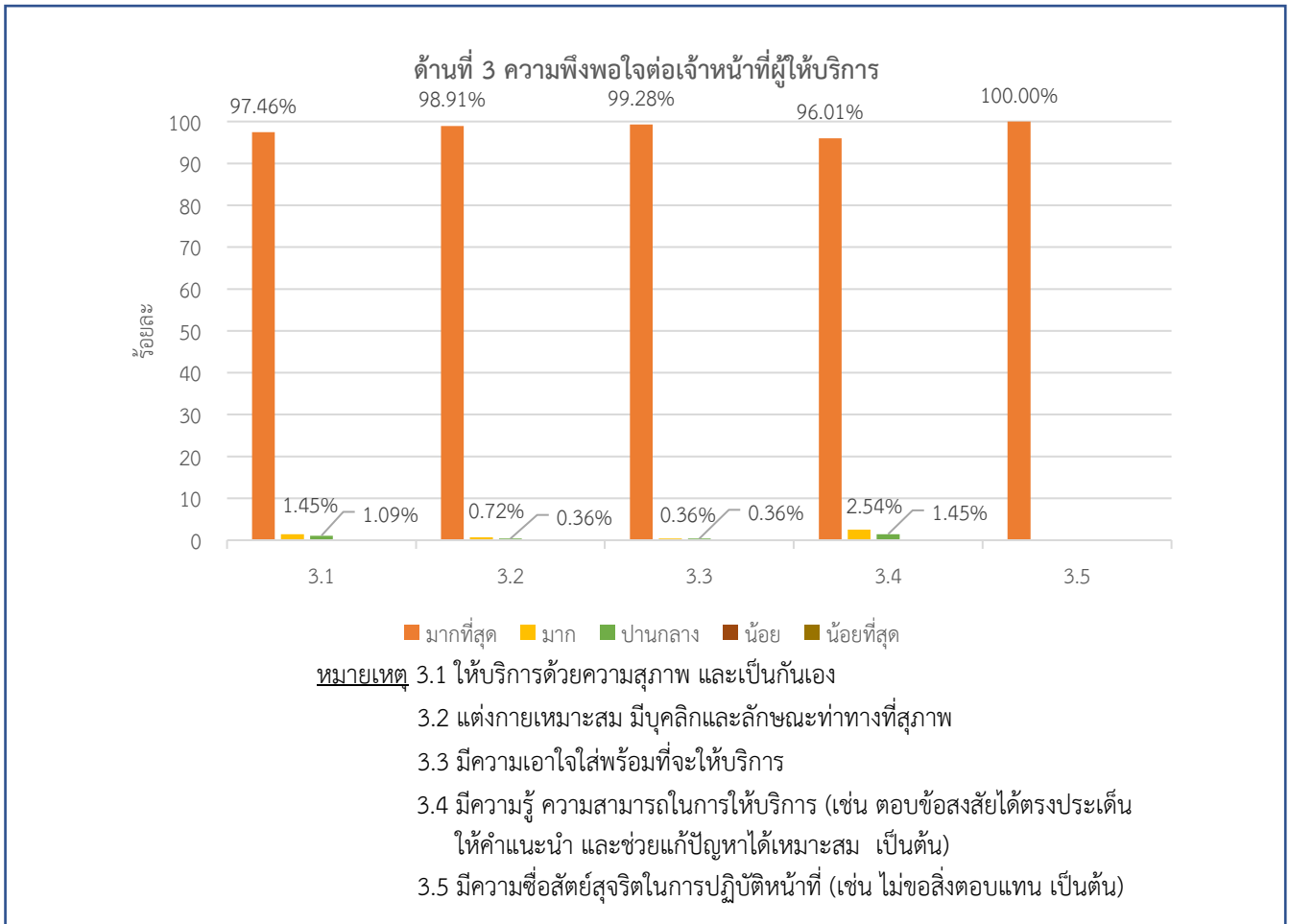
### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



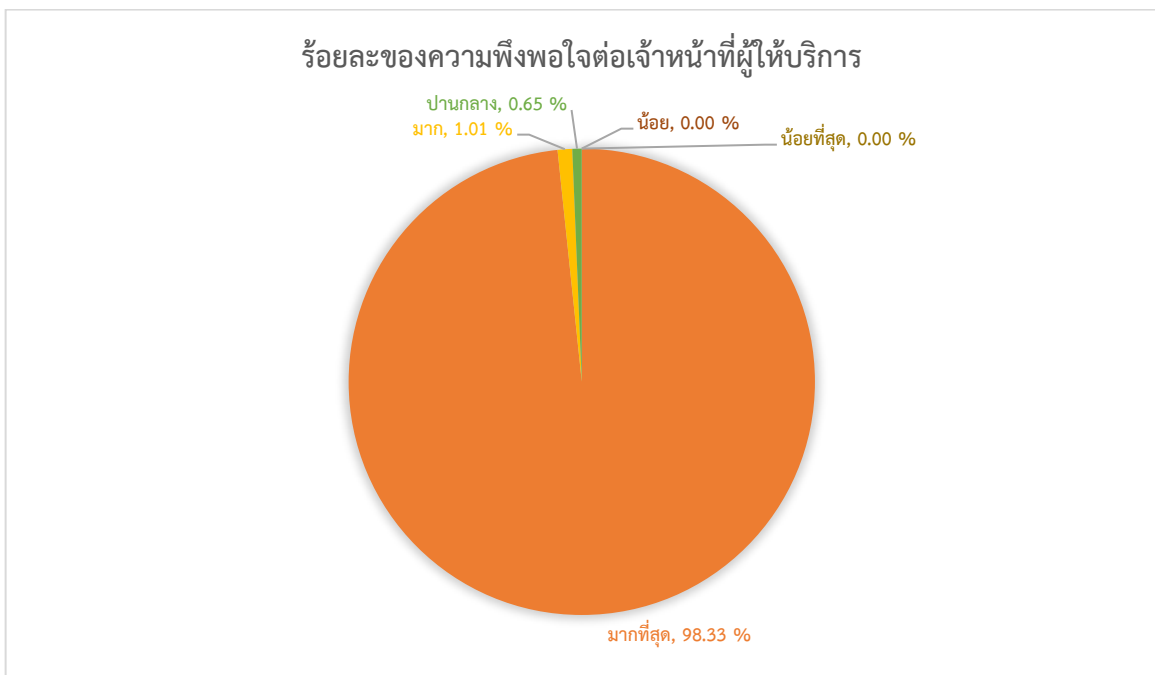


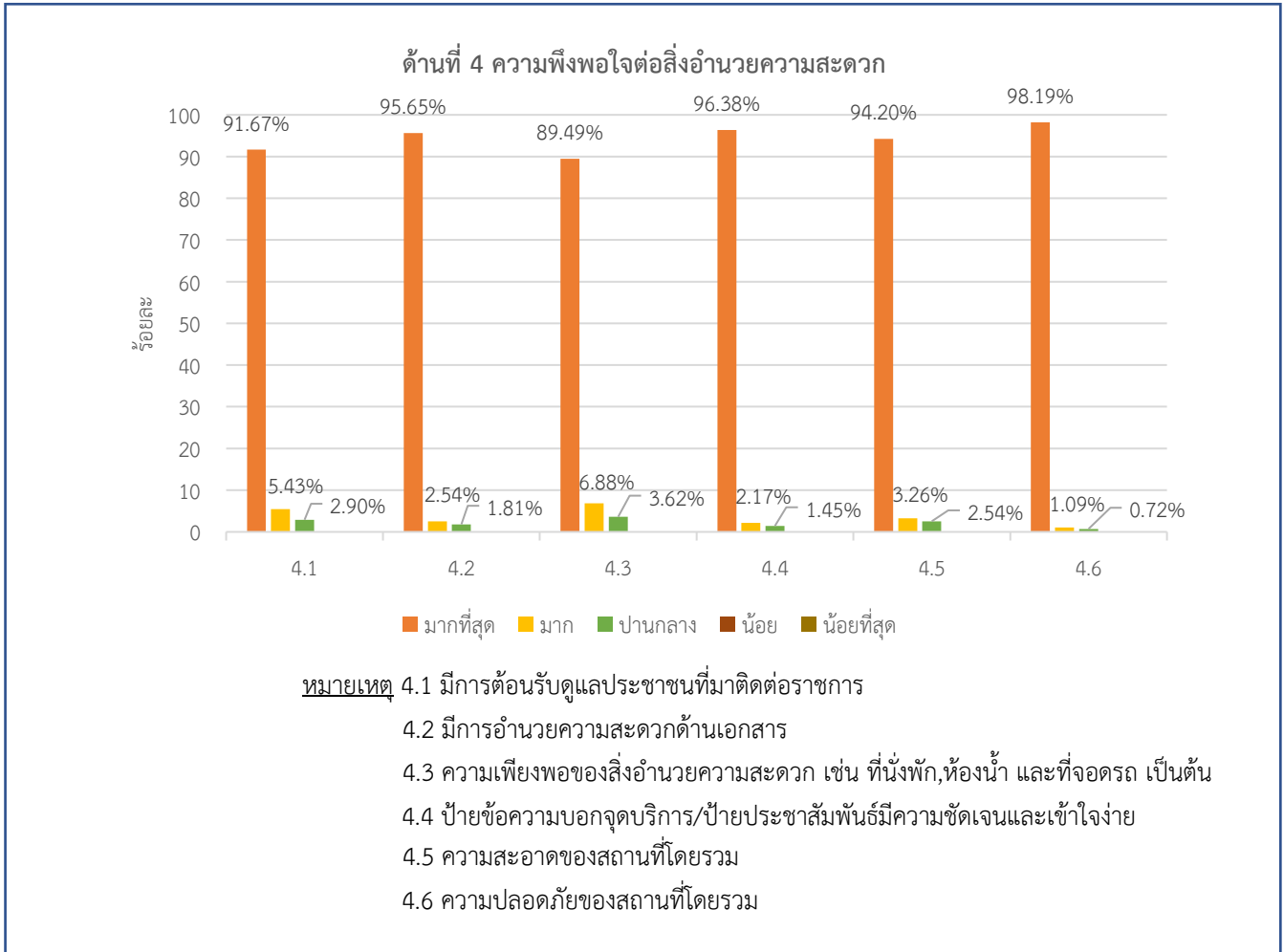
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**



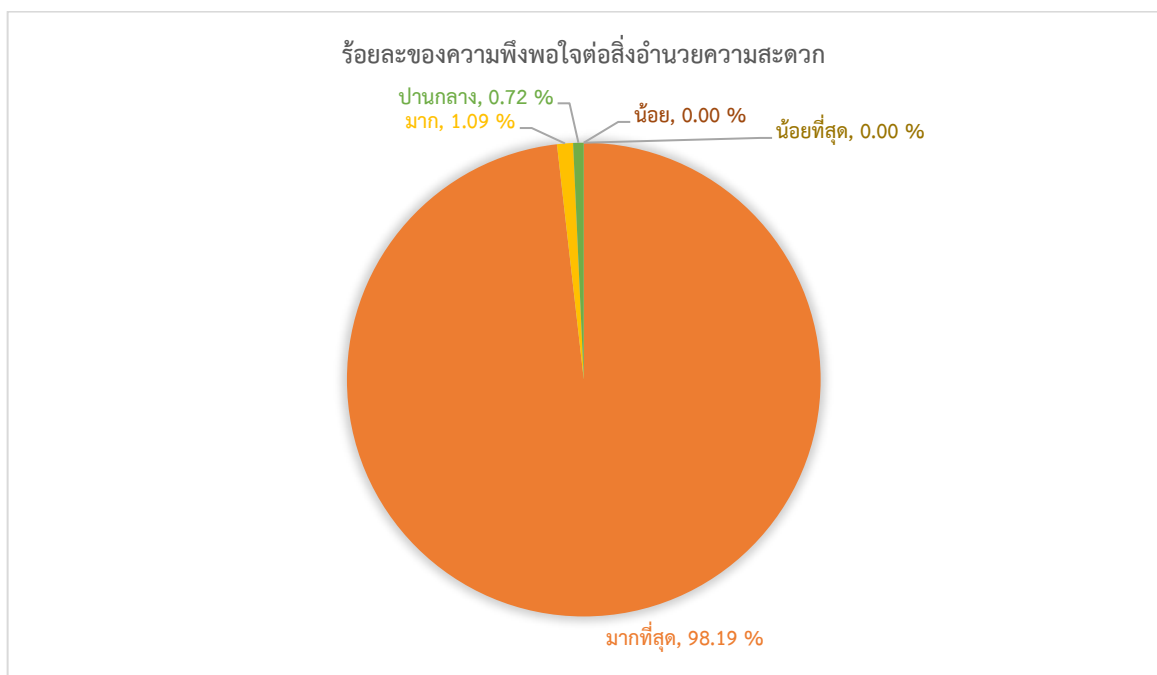


### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

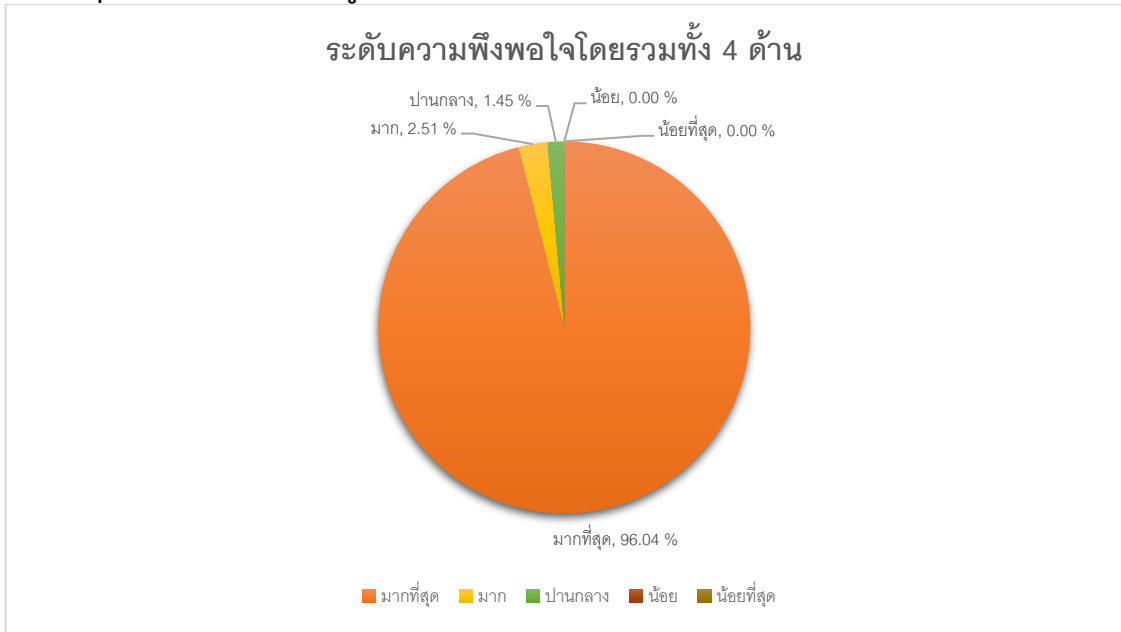




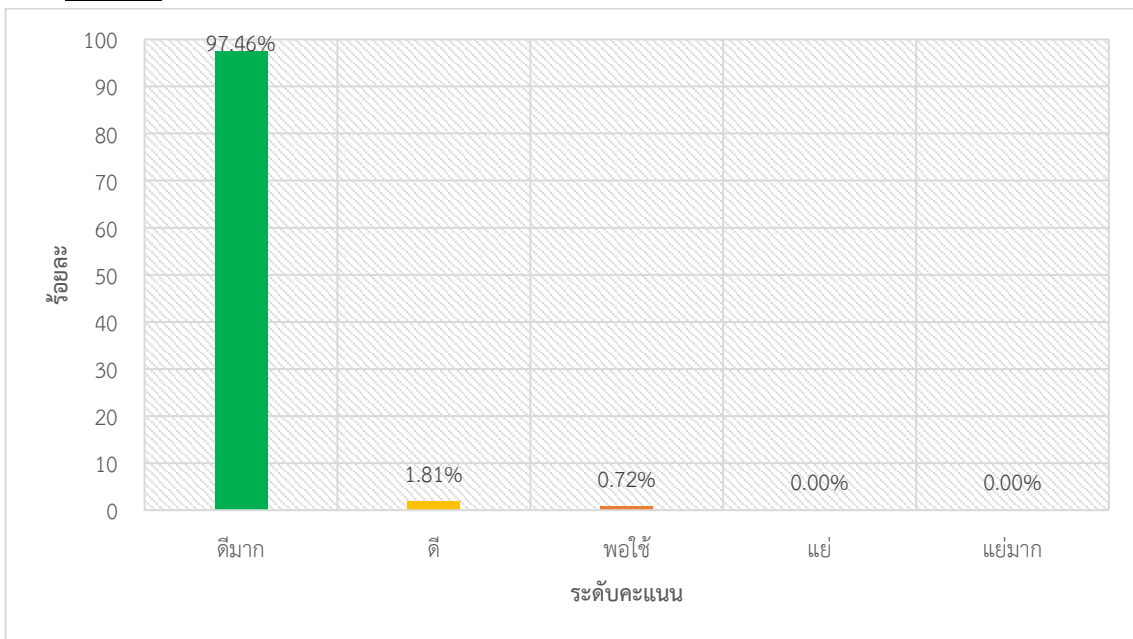
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**



### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



#### ตอนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



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

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.65 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.78

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 57.97, เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 29.35, เบี้ยยังชีพความพิการ คิดเป็นร้อยละ 7.25, การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้ คิดเป็นร้อยละ 4.71, เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ สำหรับเรื่องเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ และอื่น ๆ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.04

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.46