



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ณ จุดบริการ สำนักปลัด



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

www.tbnongkham.go.th

044-109-756

contact@tbnongkham.go.th

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 37 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ระดับคะแนนการให้บริการ

มี 5 ระดับ คือ ดีมาก, ดี, พอใช้, แย่, แย่มาก

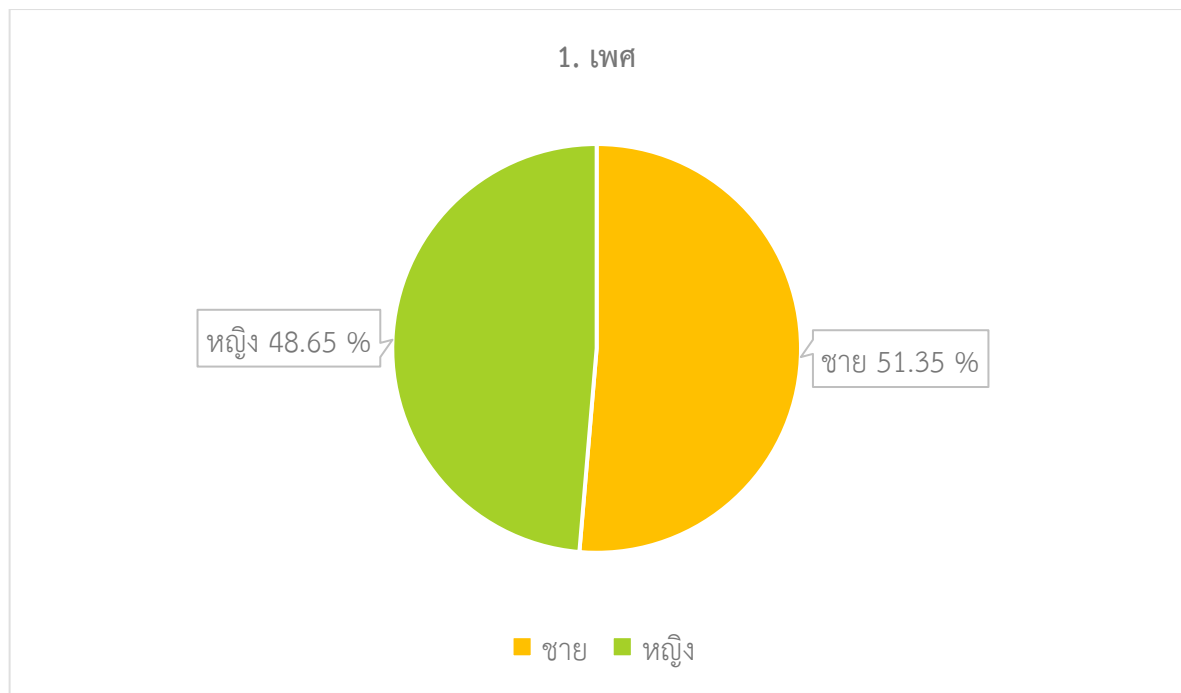
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	19	51.35
หญิง	18	48.65
รวม	37	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



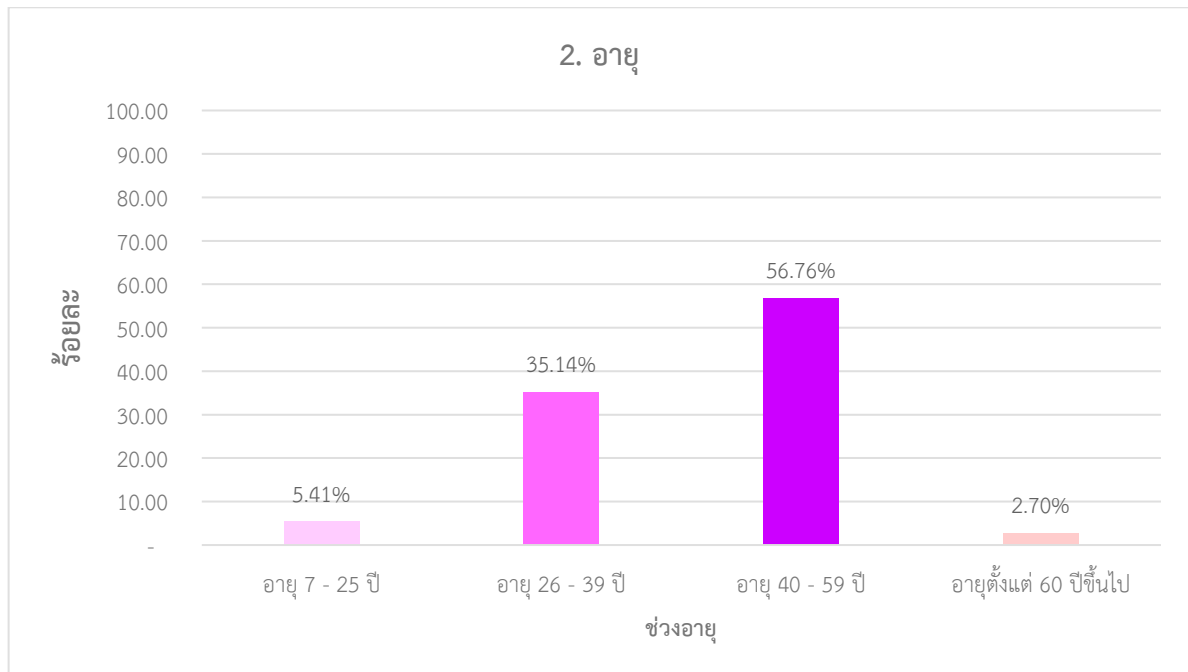
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 51.35 และเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	2	5.41
26-39 ปี	13	35.14
40-59 ปี	21	56.76
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.70
รวม	37	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 ช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

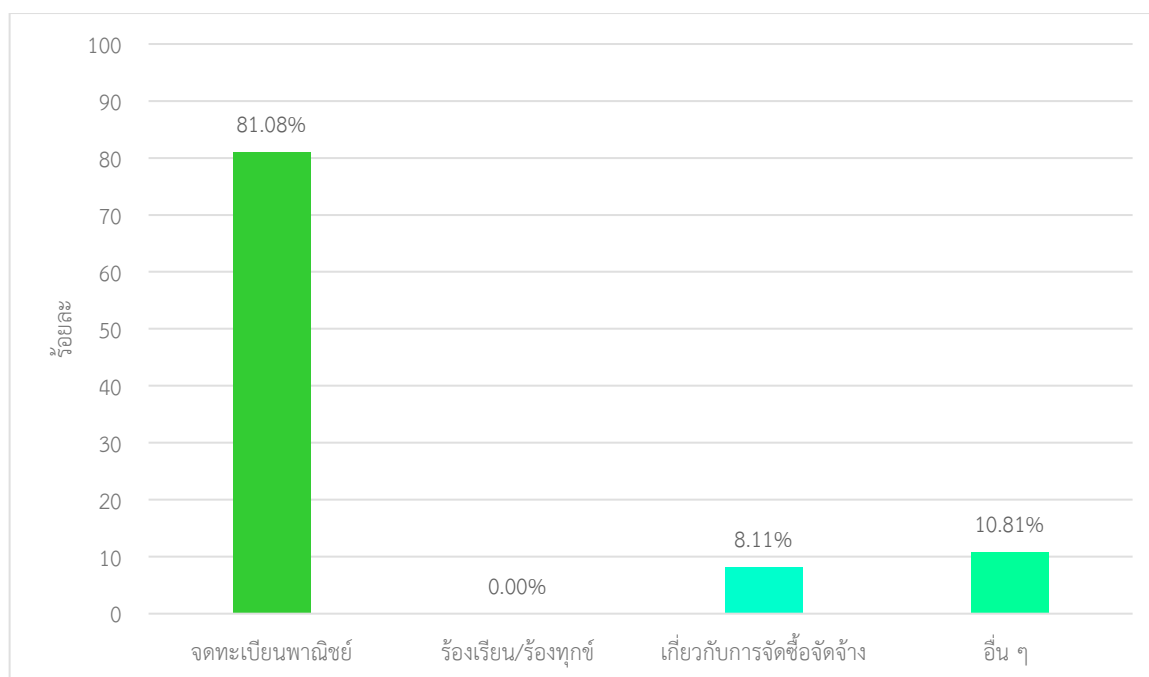
ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
จดทะเบียนพาณิชย์	30	81.08
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	0	0.00
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	3	8.11
อื่น ๆ	4	10.81
รวม	37	100.00

/แผนภูมิที่ 3...

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 81.08 รองลงมาคือเรื่องอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ส่วนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

1. มากที่สุด

2. มาก

3. ปานกลาง

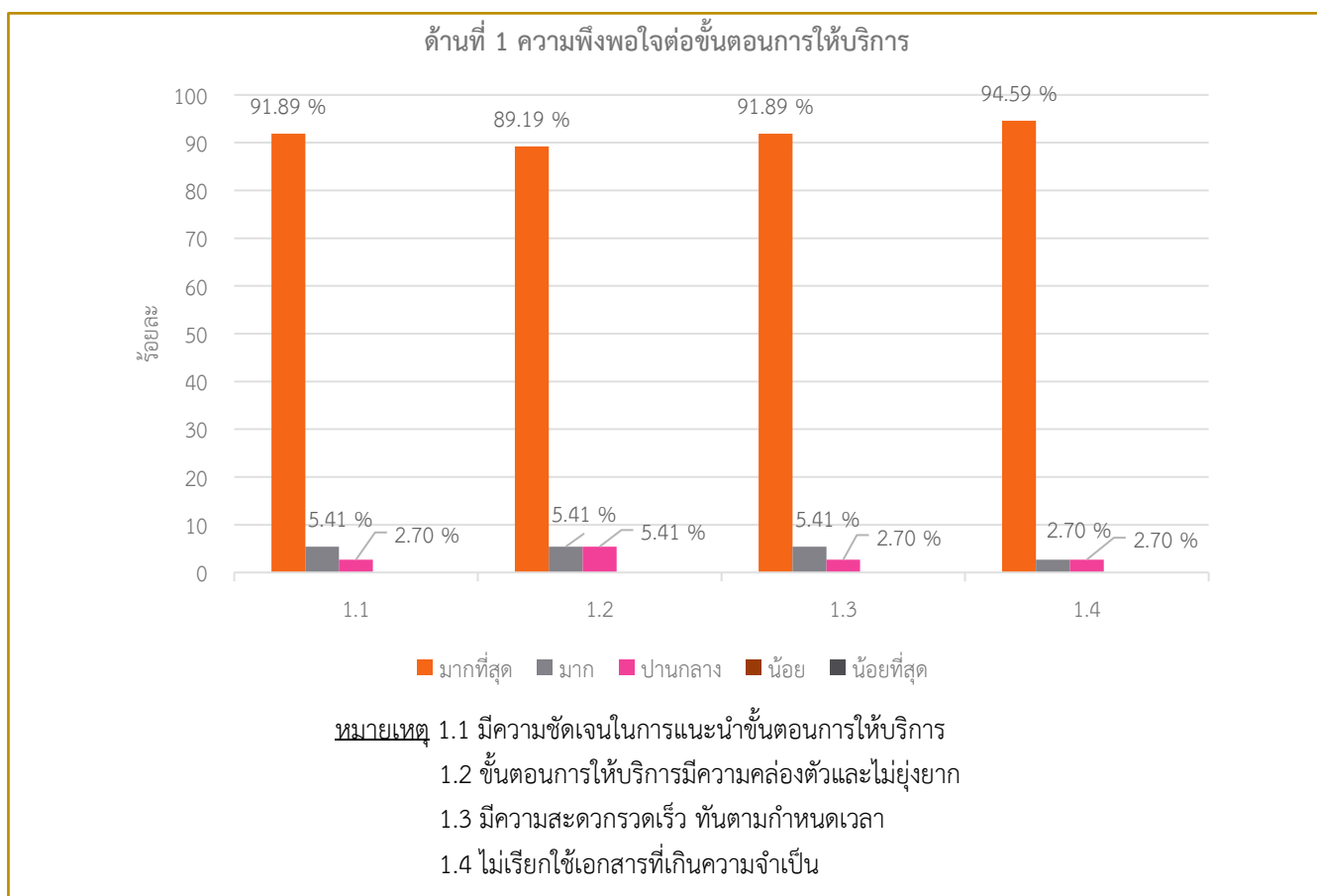
4. น้อย

5. น้อยที่สุด

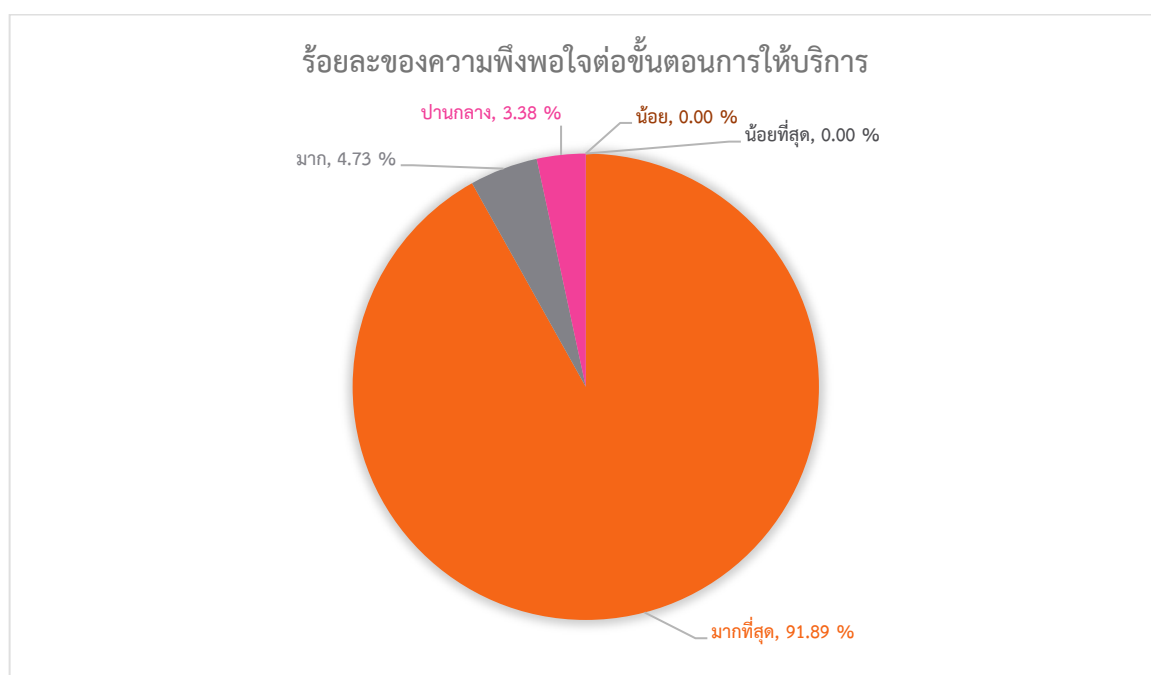
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

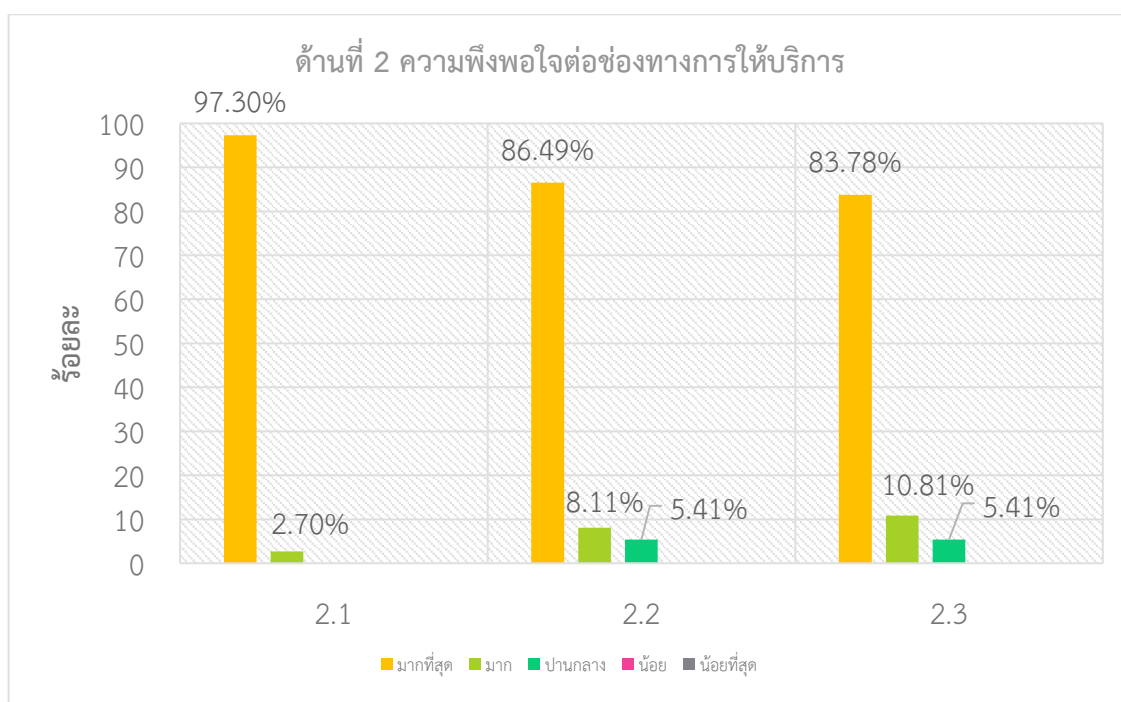
/ตารางที่ 4...

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



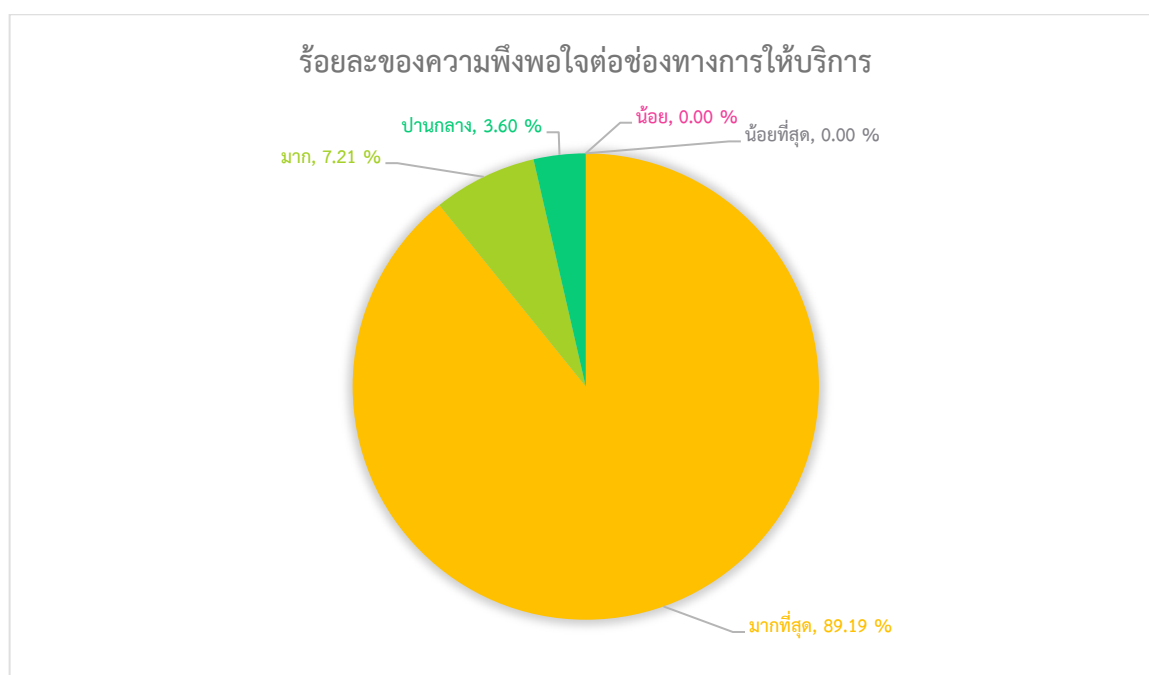
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



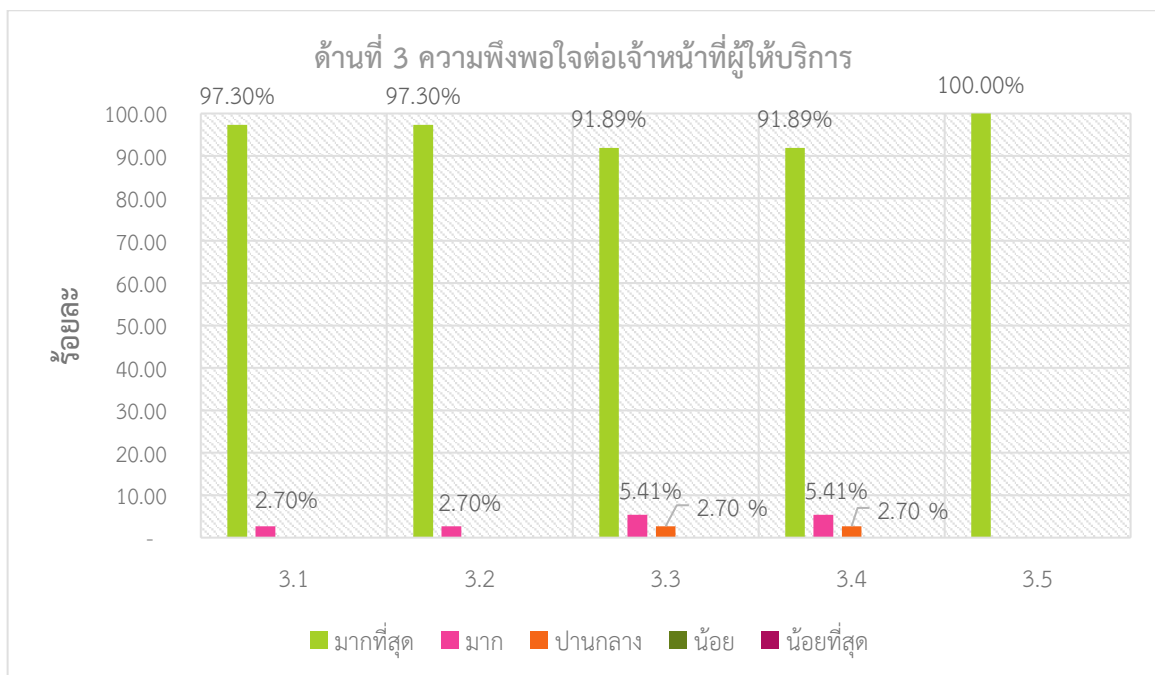


หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

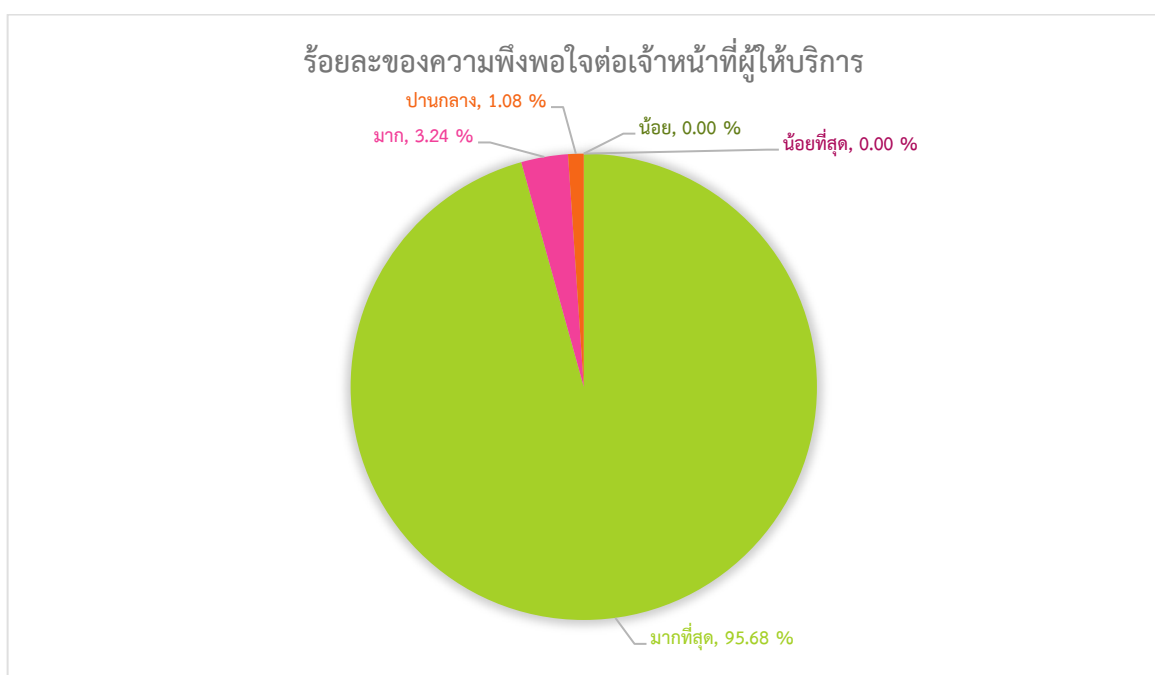
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

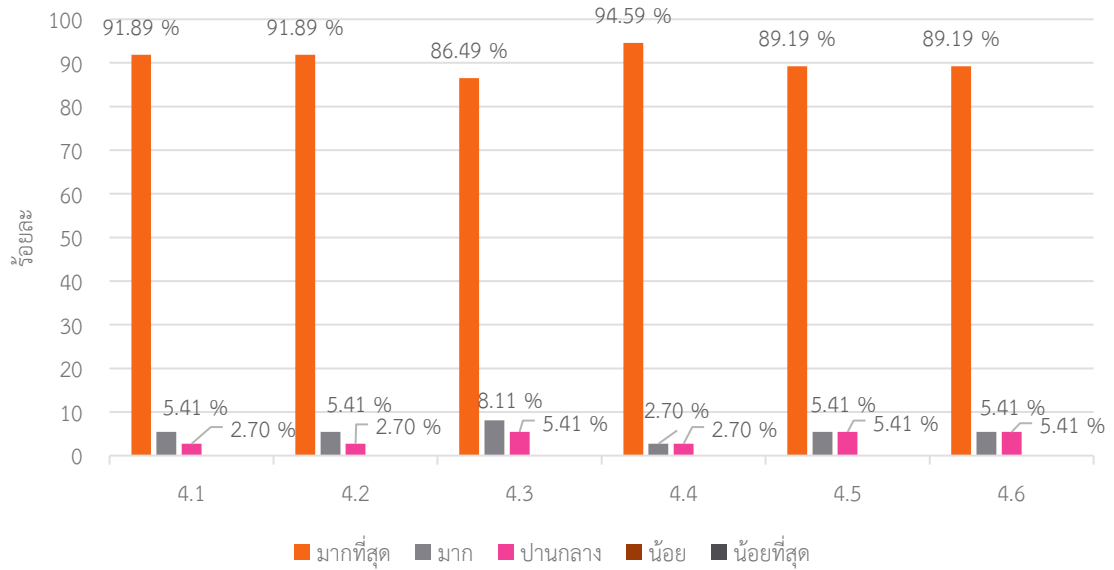
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

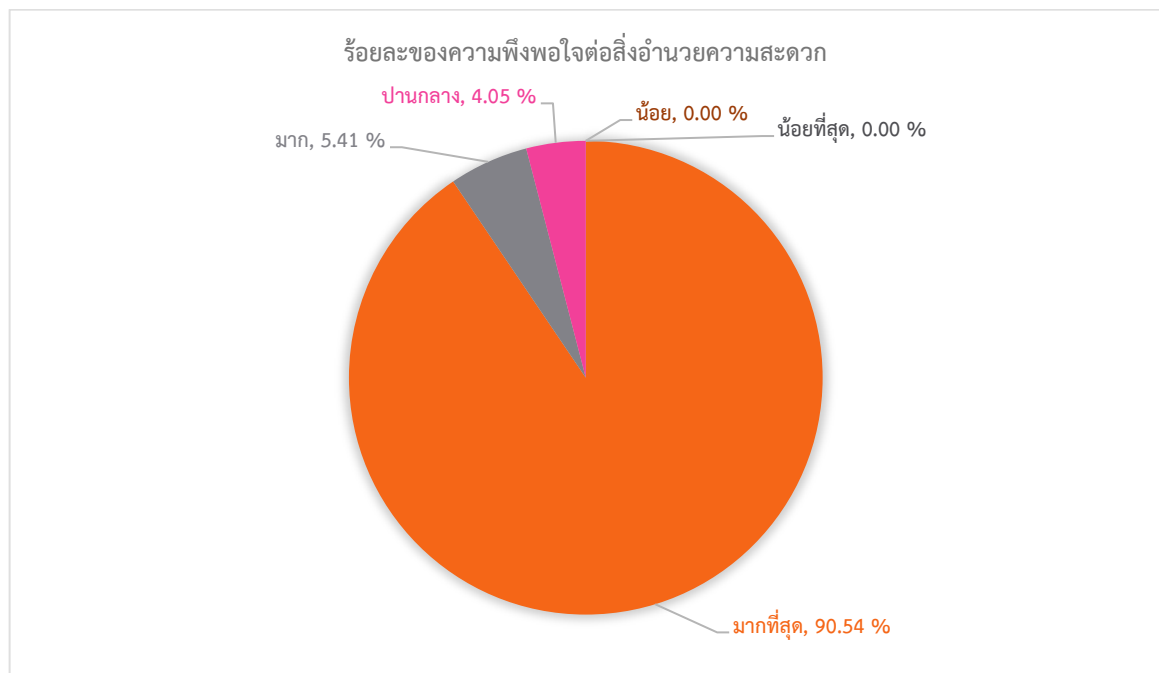
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

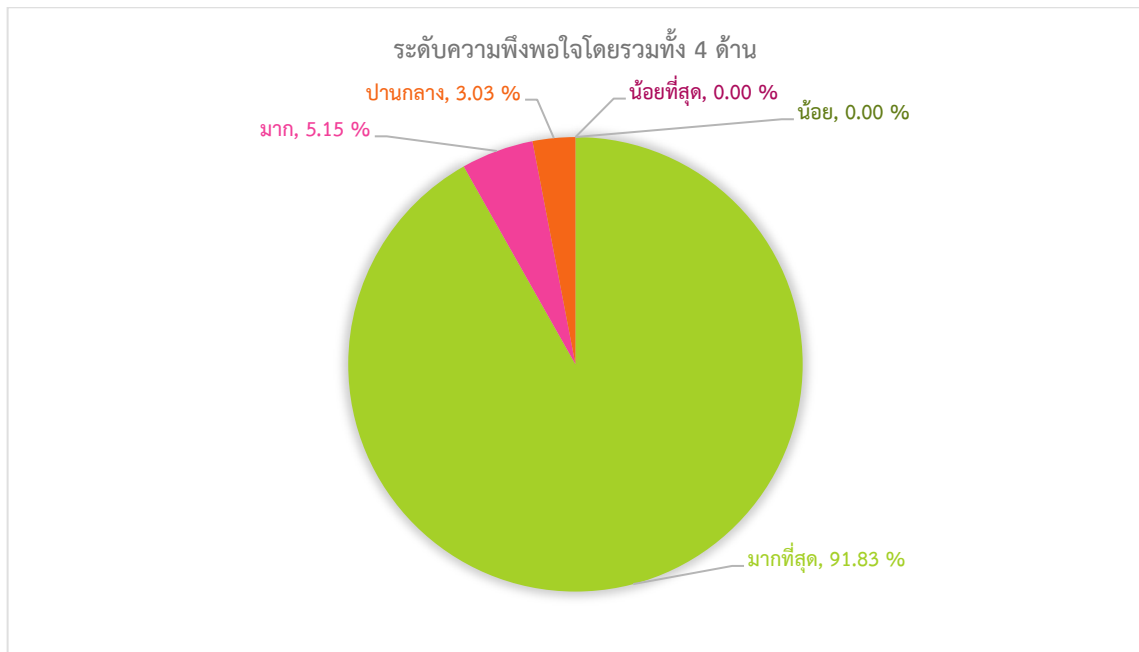
4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

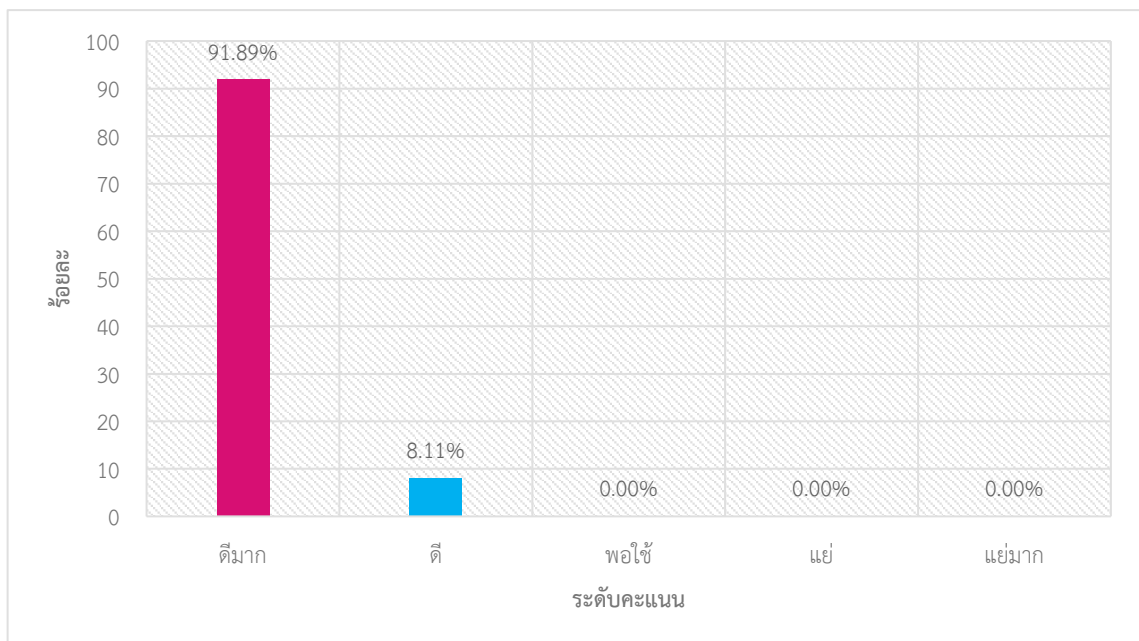
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ สำนักปลัด)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.35 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.76

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ จดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 81.08, รองลงมาคือเรื่องอื่นๆ (ขอข้อมูลข่าวสาร) คิดเป็นร้อยละ 10.81 และน้อยที่สุดคือเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ ส่วนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.83

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.89

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน

