

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองการศึกษา-ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องให้ผู้รับผิดชอบทำงานที่ทันท่วงที

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

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

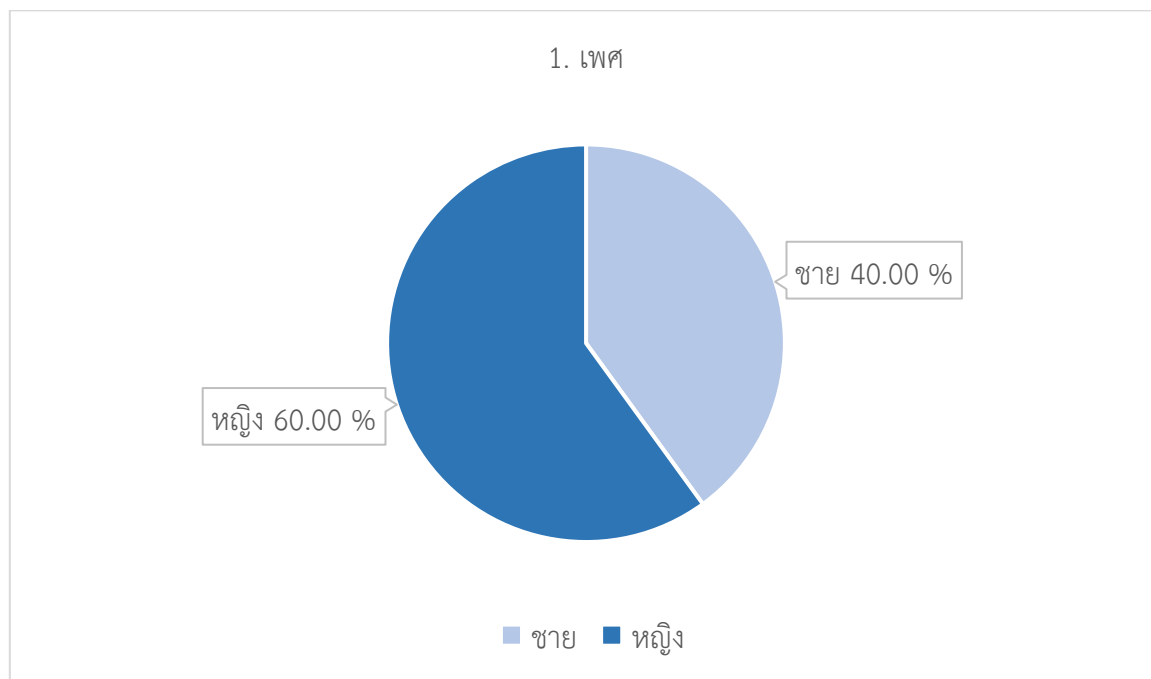
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	12	40.00
หญิง	18	60.00
รวม	30	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



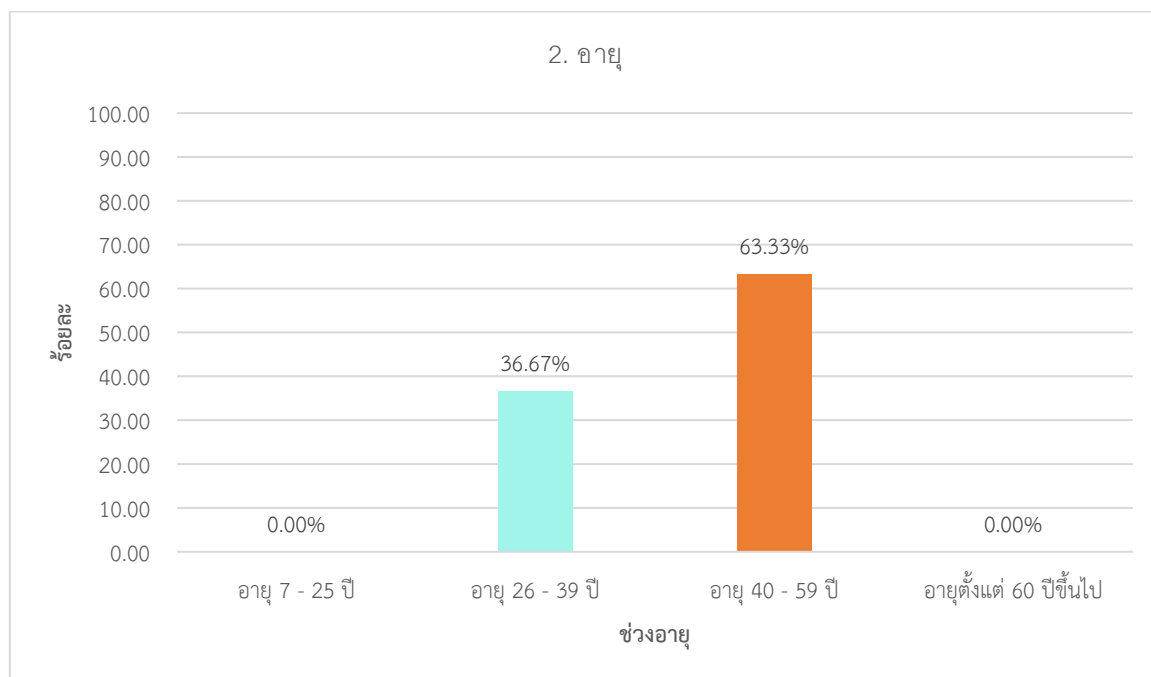
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	0	0.00
26-39 ปี	11	36.67
40-59 ปี	19	63.33
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	30	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ส่วนช่วงอายุ 7-25 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้มาใช้บริการ

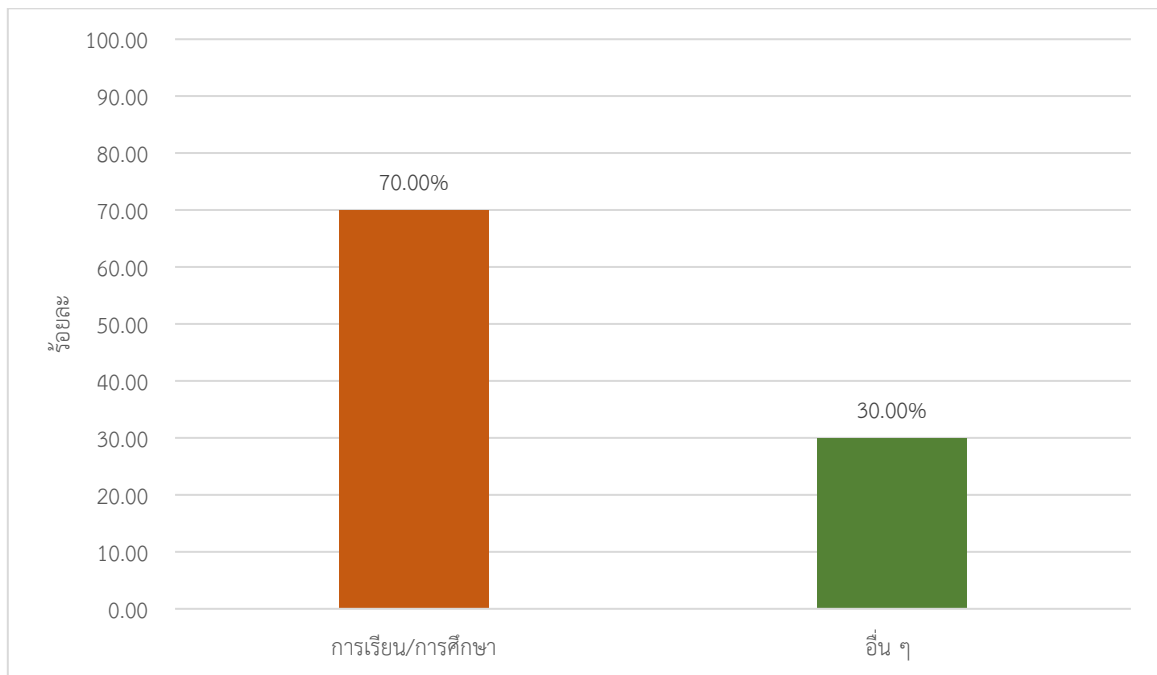
ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
การเรียน/การศึกษา	21	70.00
อื่น ๆ	9	30.00
รวม	22	100.00

/แผนภูมิที่ 3...

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ การเรียนรู้/การศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือเรื่อง อื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

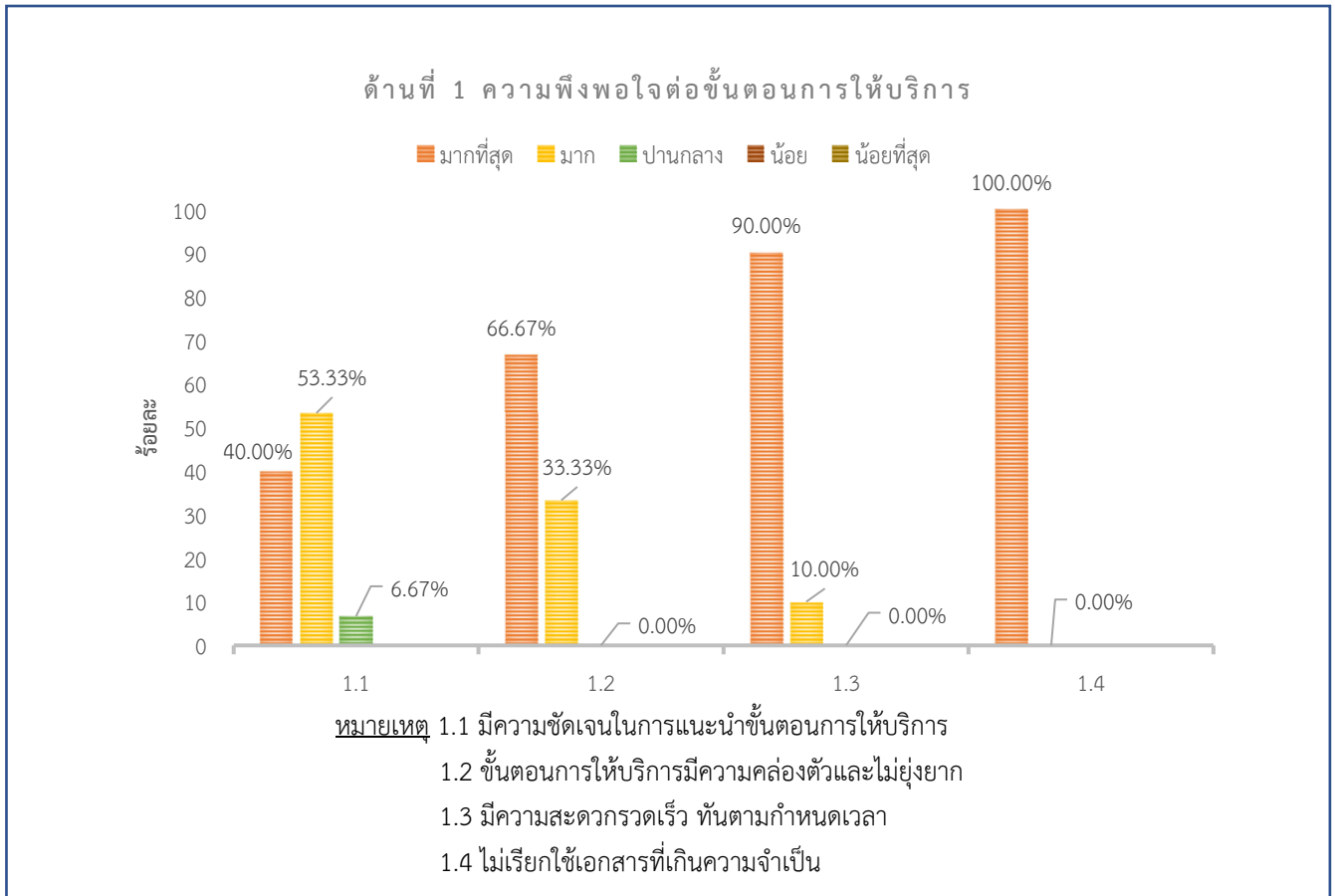
และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

1. มากที่สุด
2. มาก
3. ปานกลาง
4. น้อย
5. น้อยที่สุด

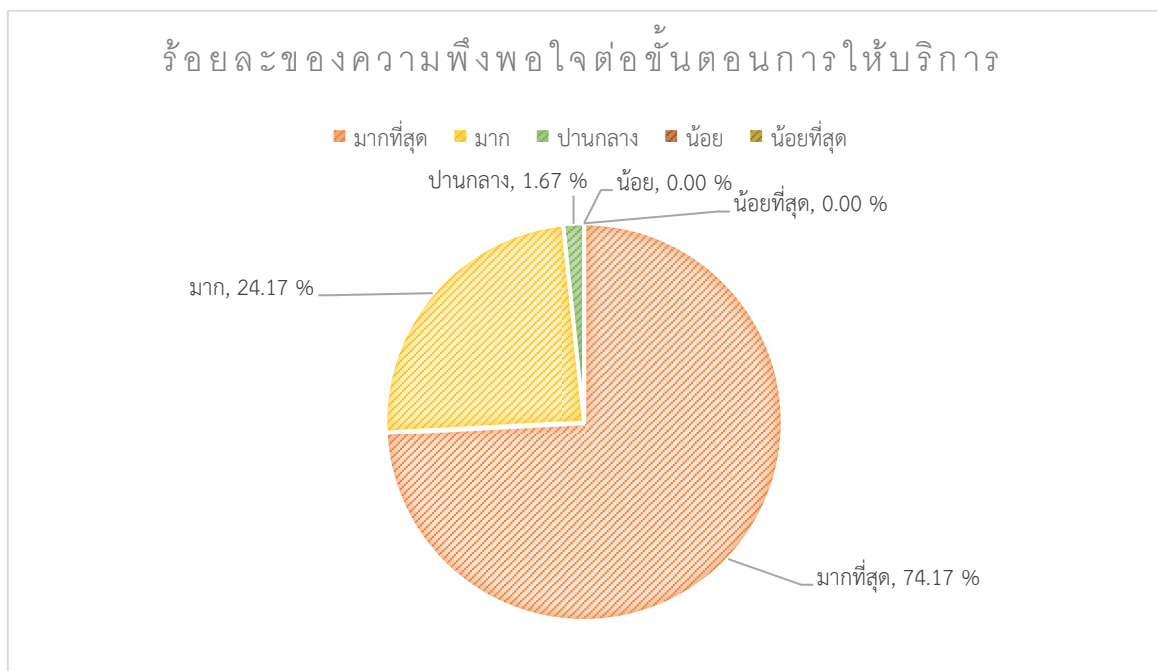
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

/ตารางที่ 4...

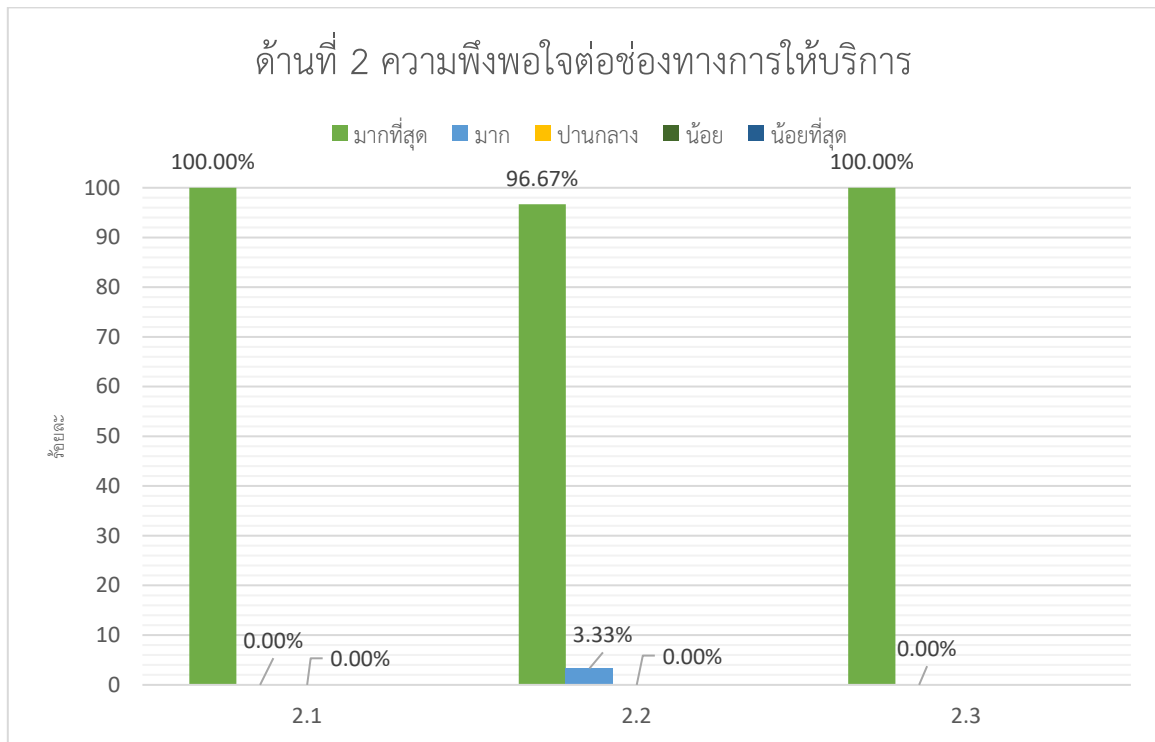
ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

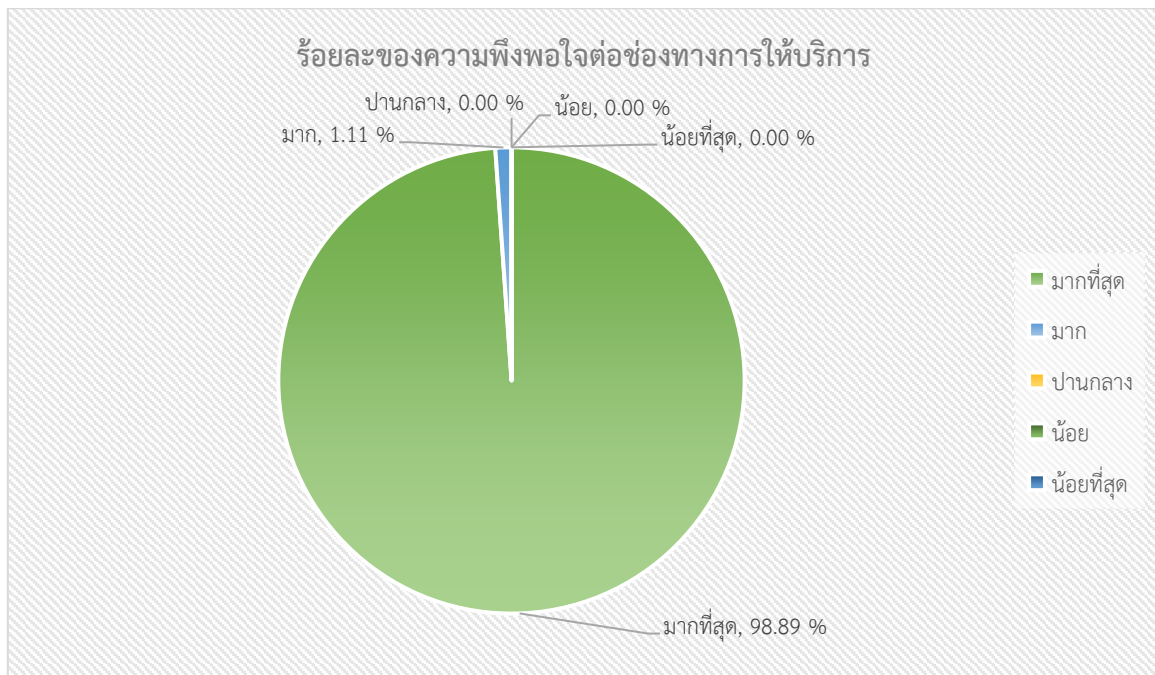


ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



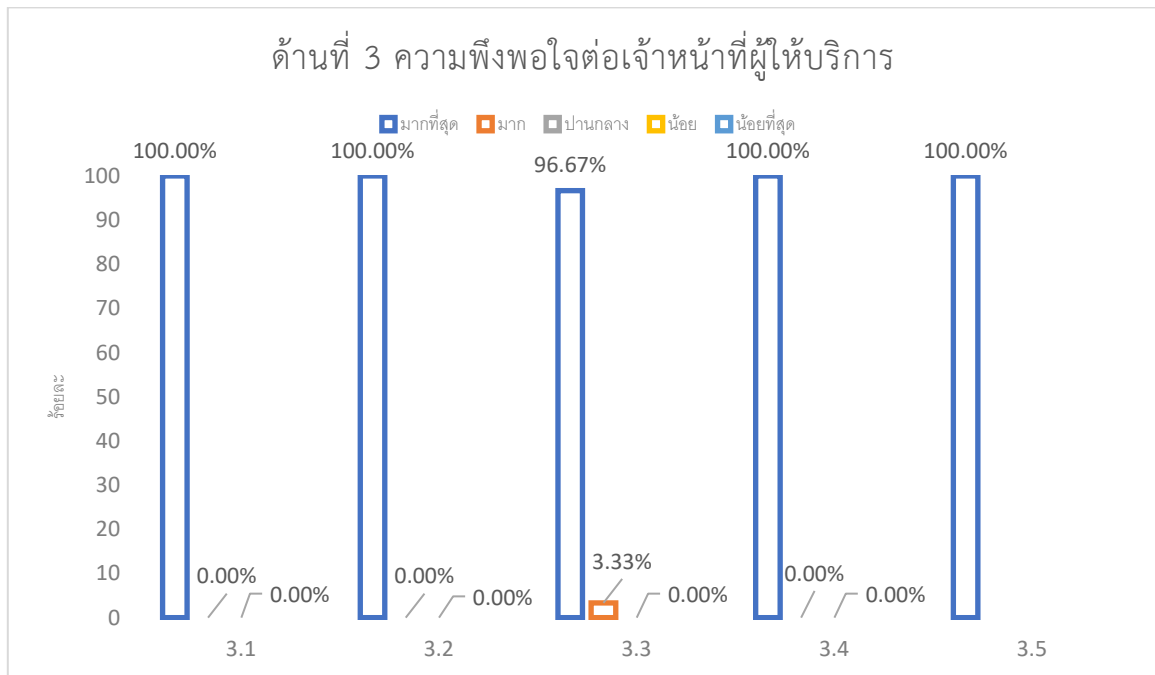
หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

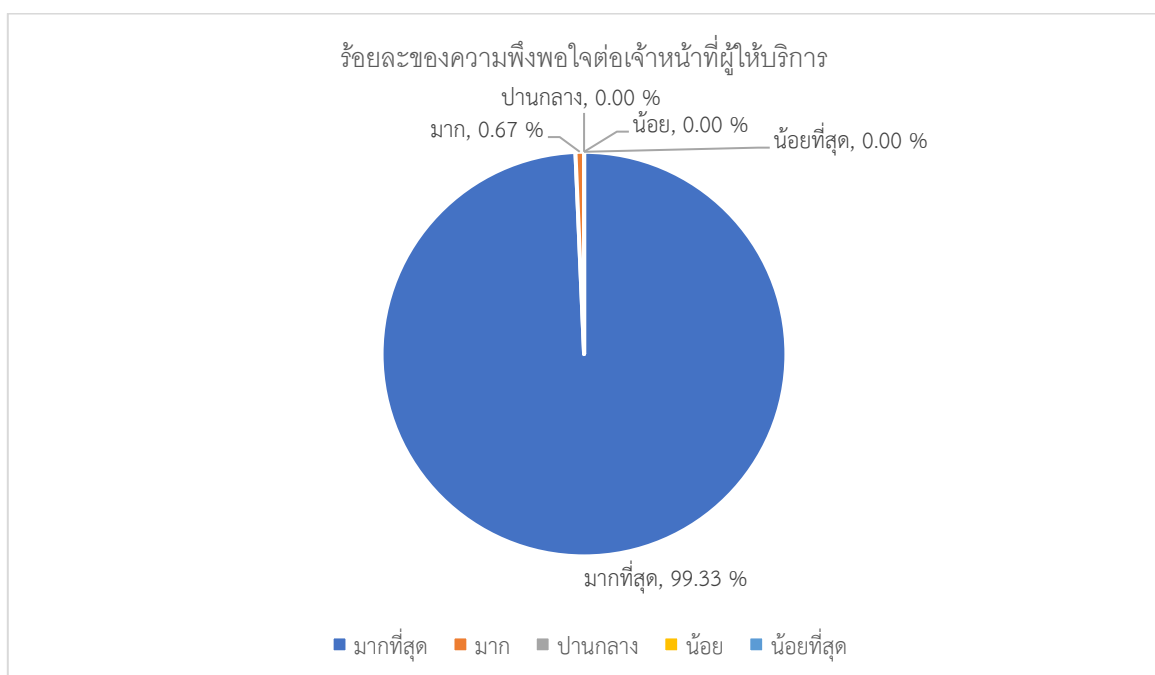
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

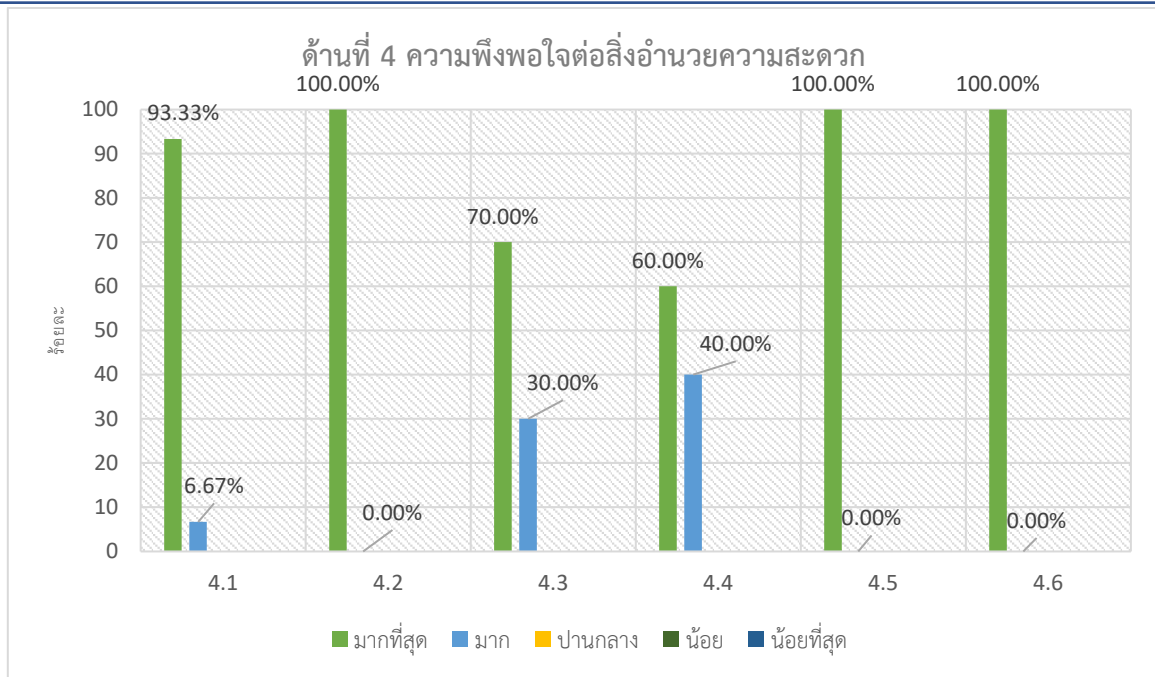
3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

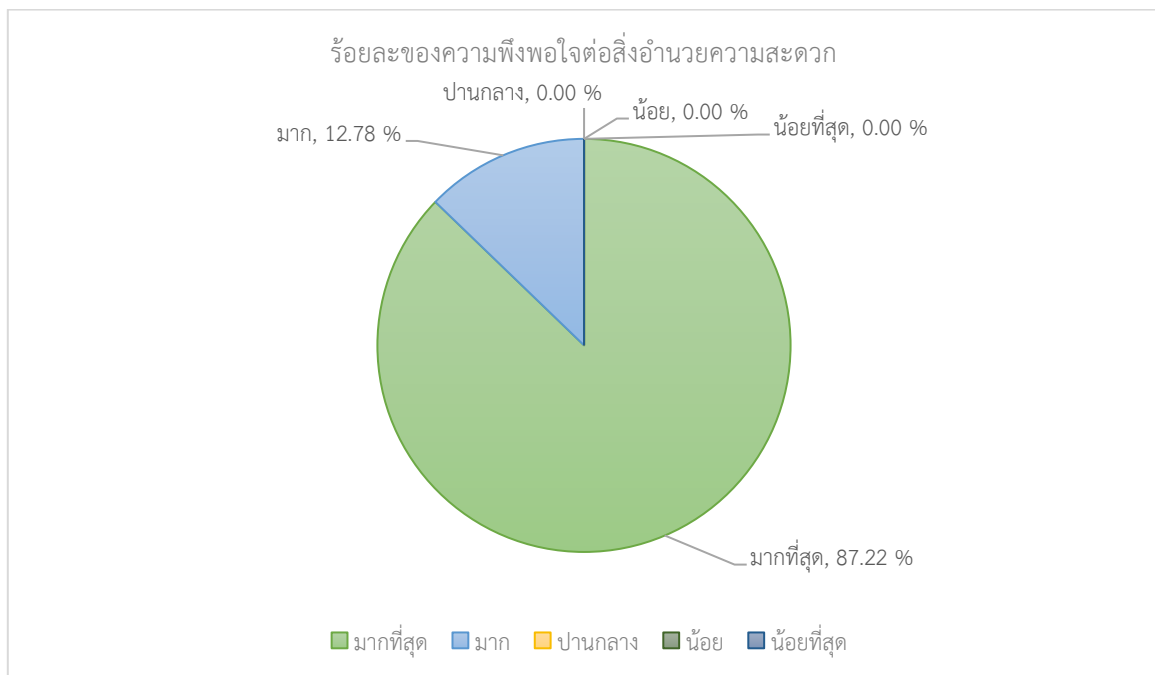
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

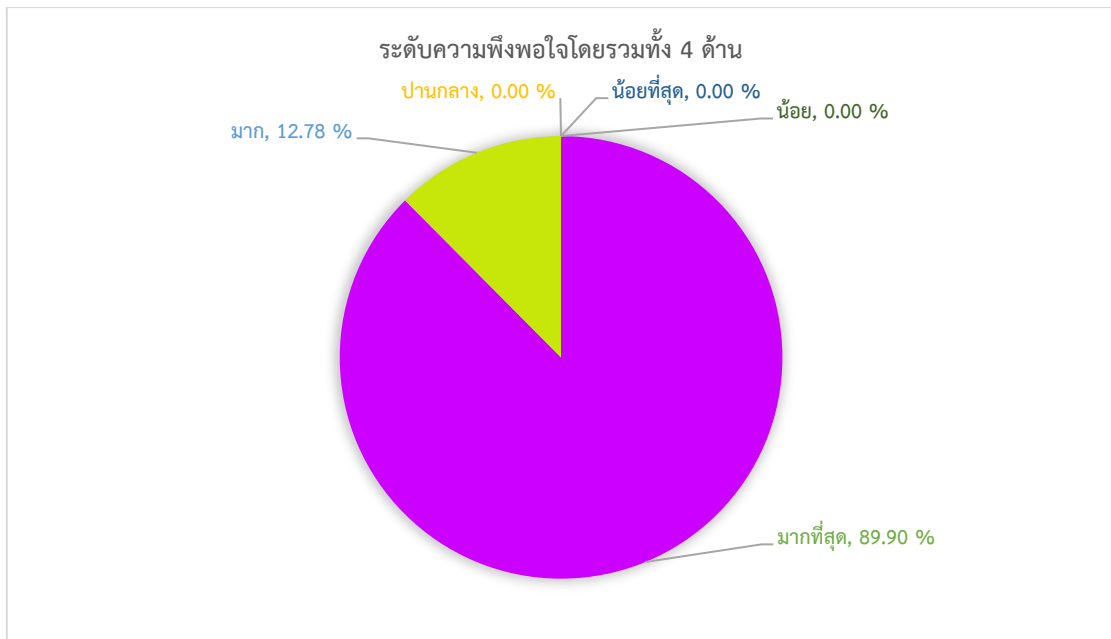
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

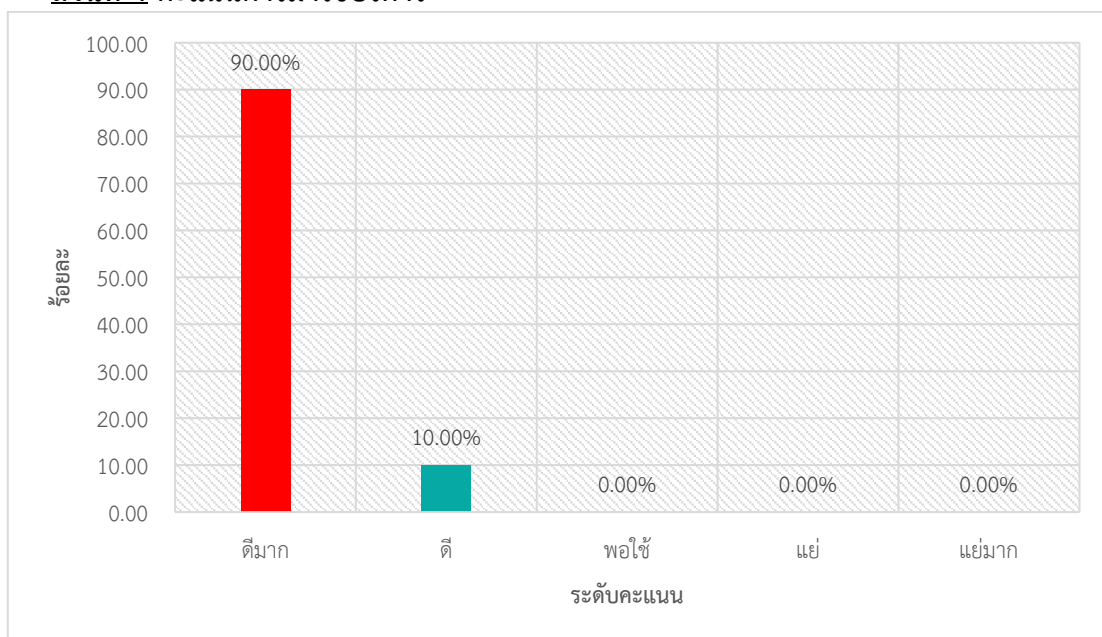


/สรุปผล...

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองการศึกษาฯ)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.33

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การเรียน/การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 70 และรองลงมาคือเรื่อง อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 30

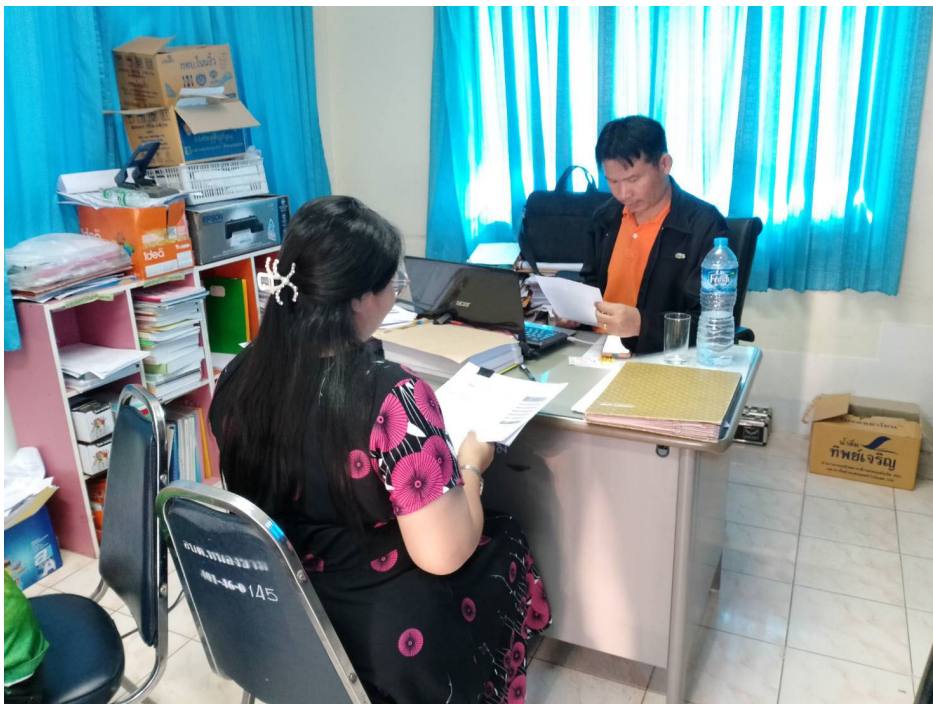
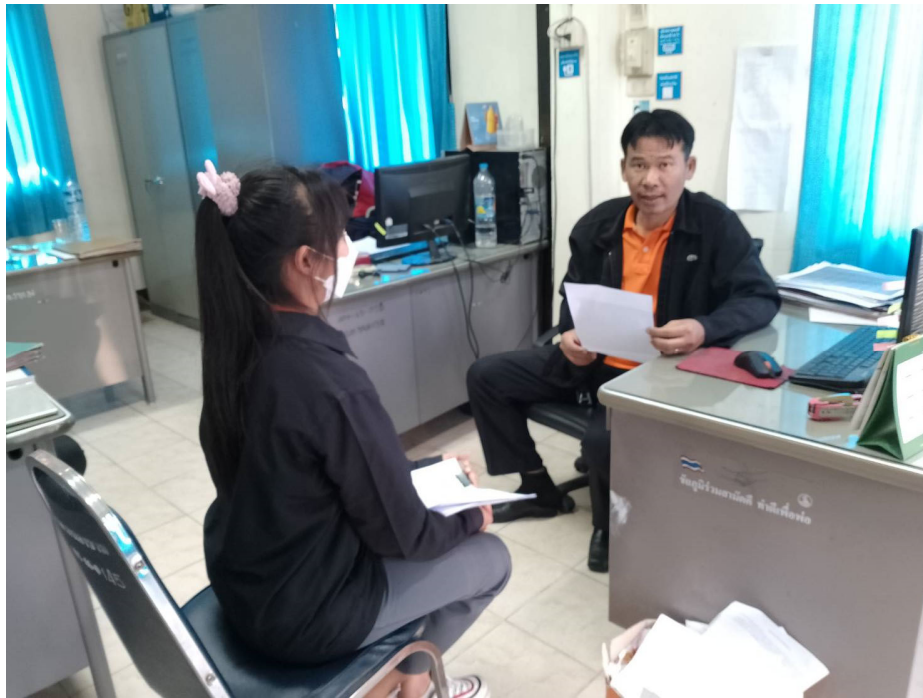
5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.90

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชนมากกว่านี้
2. สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ เห็นควรขยายพื้นที่

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๘๒๑๐๑.๓/-

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้วยกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและการบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ามากที่สุด นั้น

บัดนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๐ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

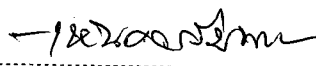
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(วิทยา กลางวงศ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

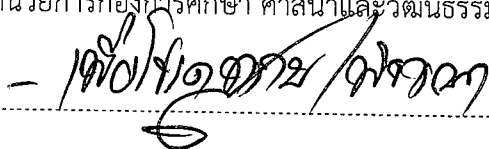
- ความเห็น ของ ผู้อำนวยการกอง



(นายคนารักษ์ ประจำเมือง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- ความเห็น ของ ปลัด อบต.

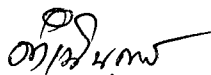


(นายเชาวลิต พุชัยภูมิ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

- ความเห็น ของนายก อบต.



(นายสุเทพ เหล่าขุนคำ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม