

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

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
- 1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ
- 1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 421 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

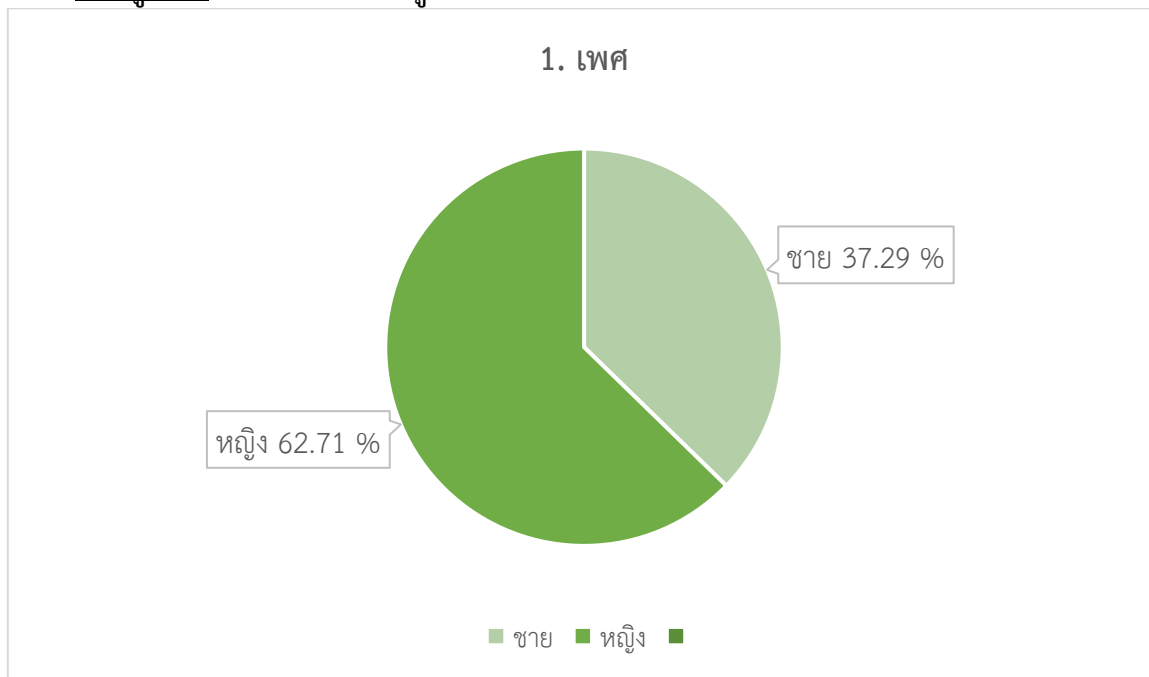
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ
- ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด
- ส่วนที่ 4 ระดับคะแนนการให้บริการ
มี 5 ระดับ คือ ดีมาก, ดี, พอใช้, แย่, แย่มาก
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	157	37.29
หญิง	264	62.71
รวม	421	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



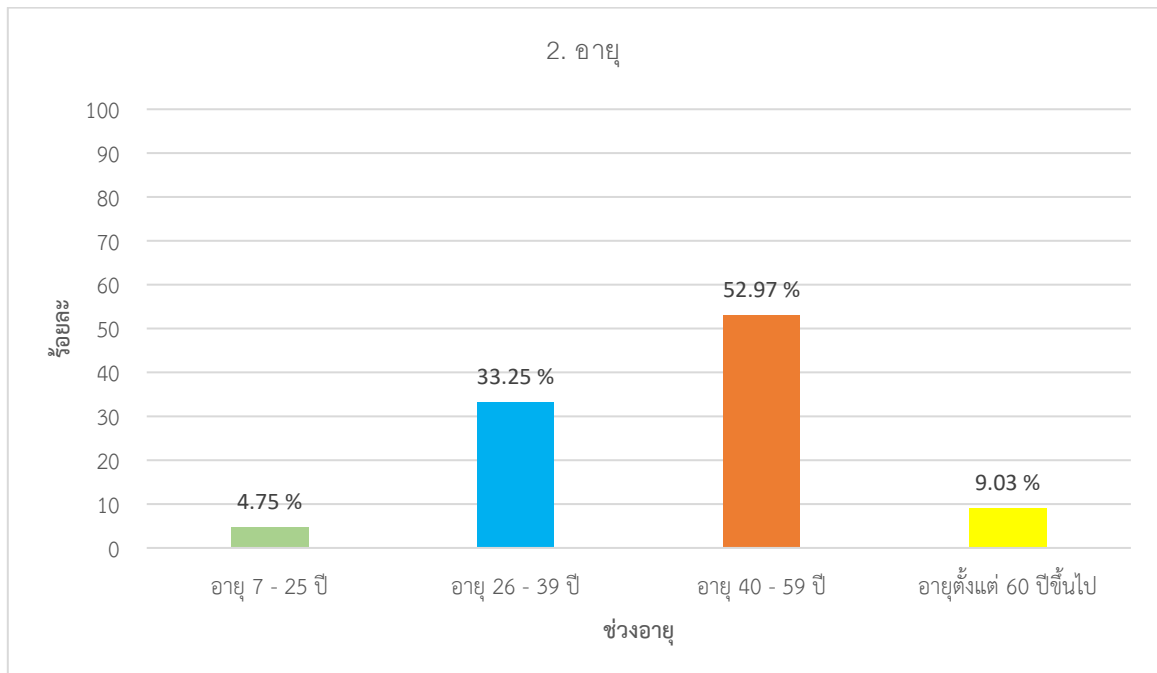
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 62.71 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 37.29

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	20	4.75
26-39 ปี	140	33.25
40-59 ปี	223	52.97
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	38	9.03
รวม	421	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



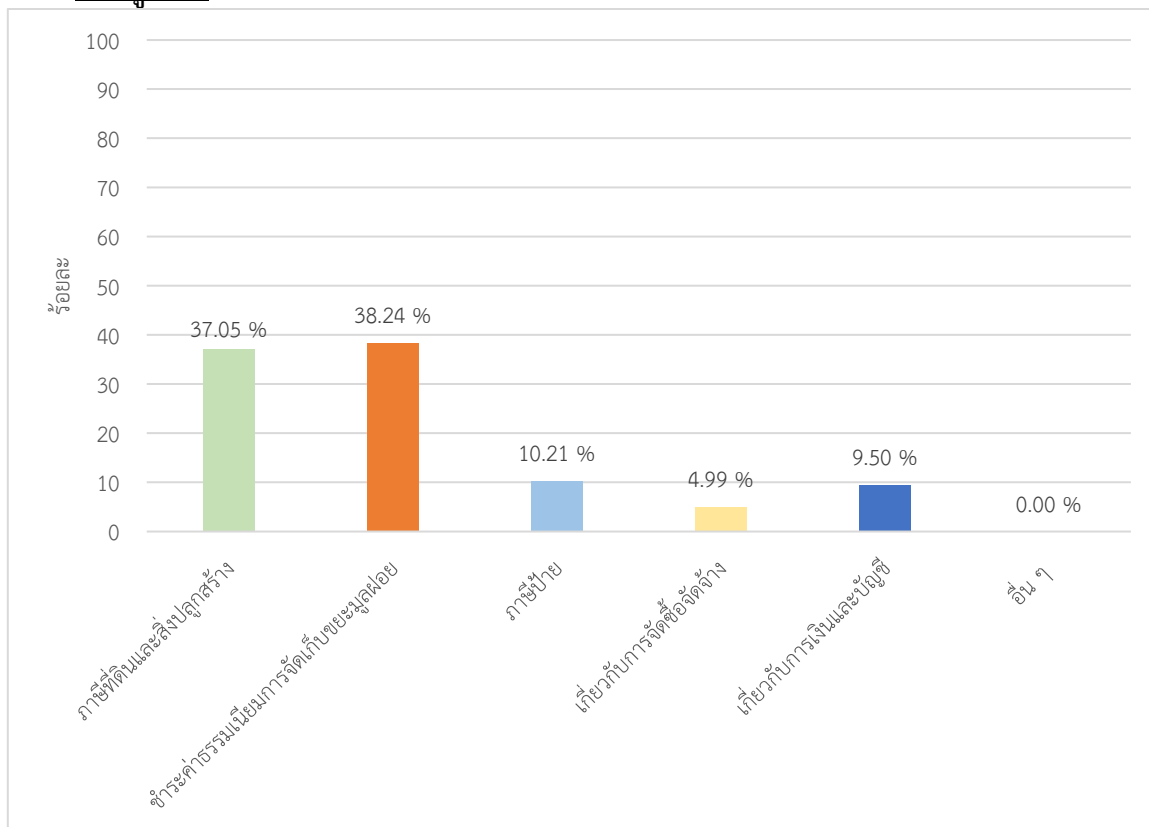
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 52.97 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ,ช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.03 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	156	37.05
ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	161	38.24
ภาษีป้าย	43	10.21
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	21	4.99
เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	40	9.50
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	421	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาคือภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 37.05 ,ภาษีป้าย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.21 ,เกี่ยวกับการเงินและบัญชี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.99 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

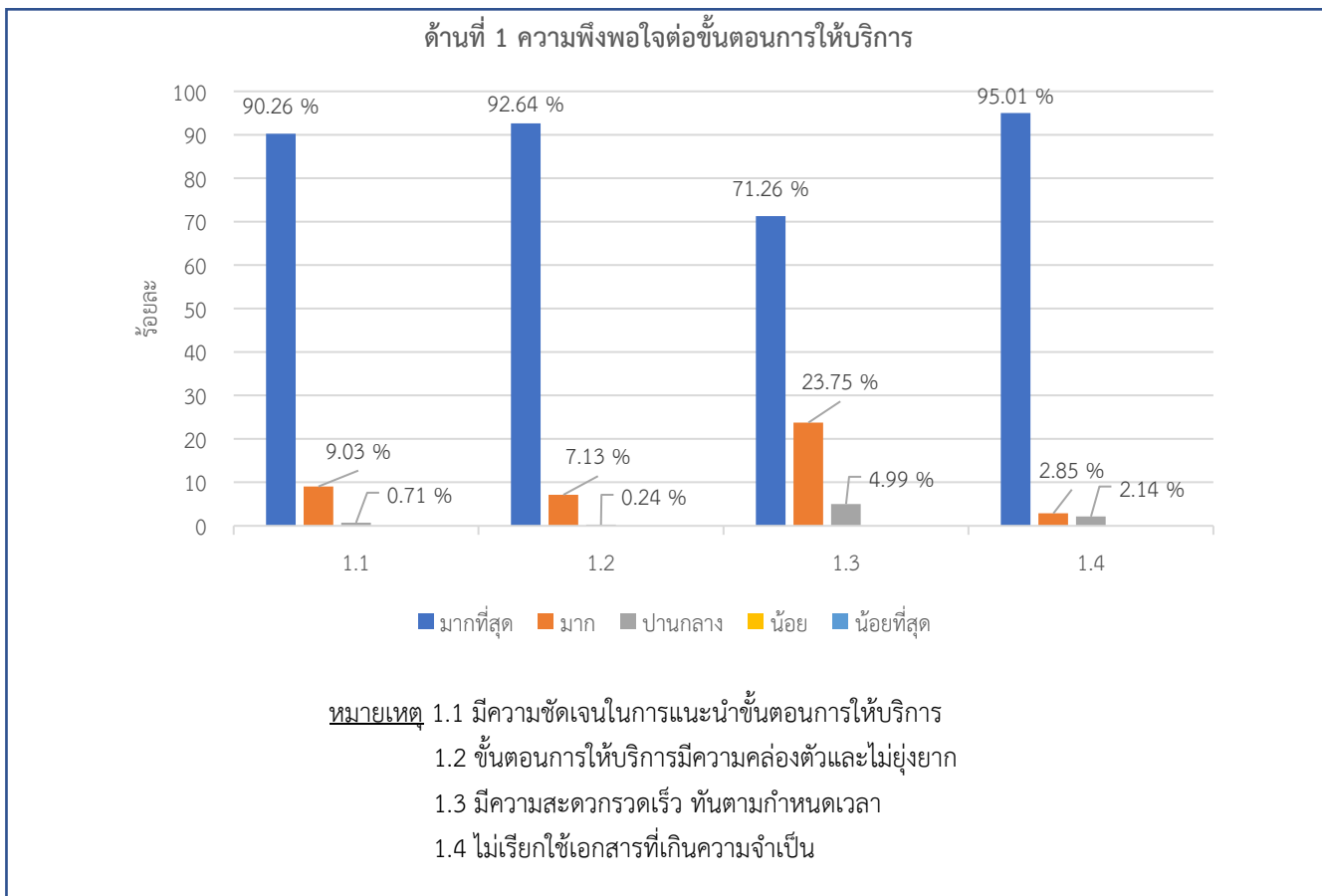
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

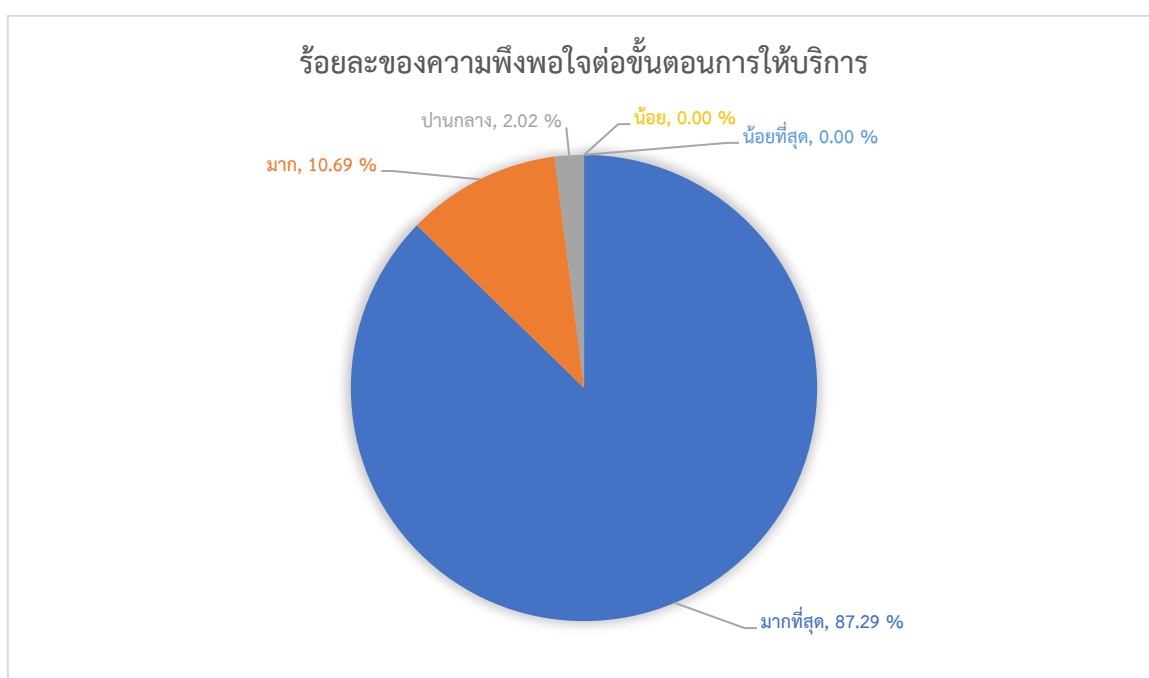
1. มากที่สุด
2. มาก
3. ปานกลาง
4. น้อย
5. น้อยที่สุด

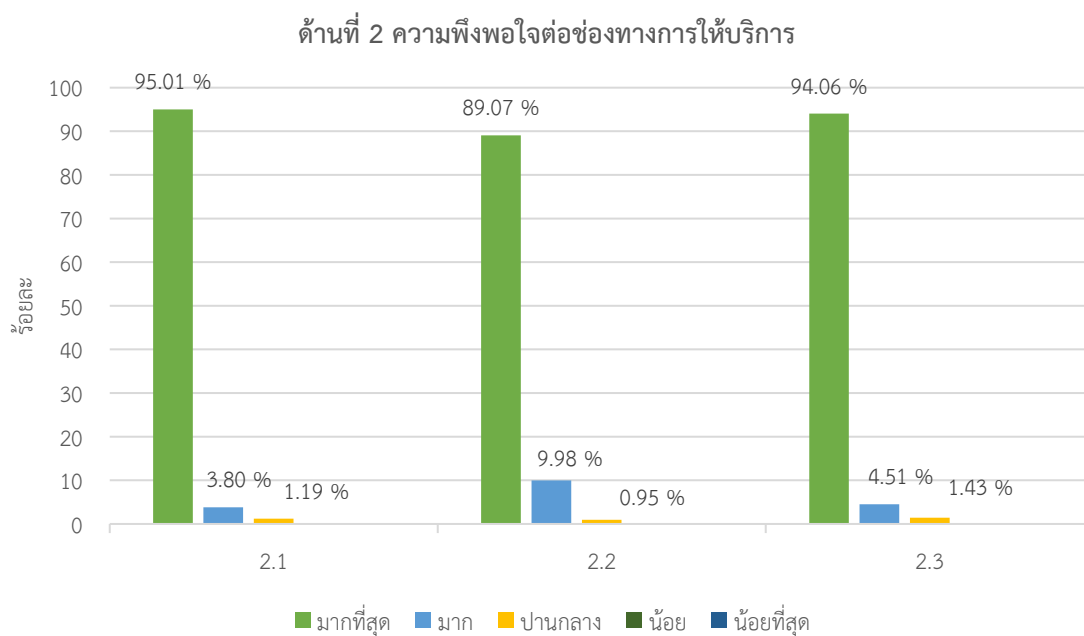
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



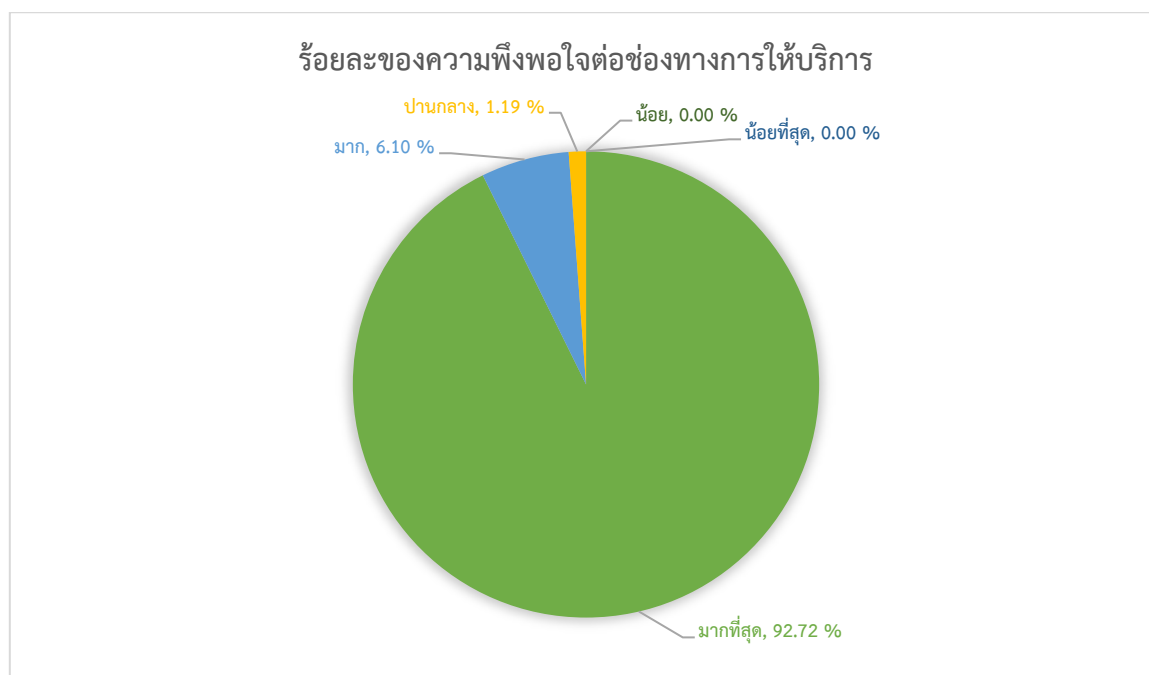
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



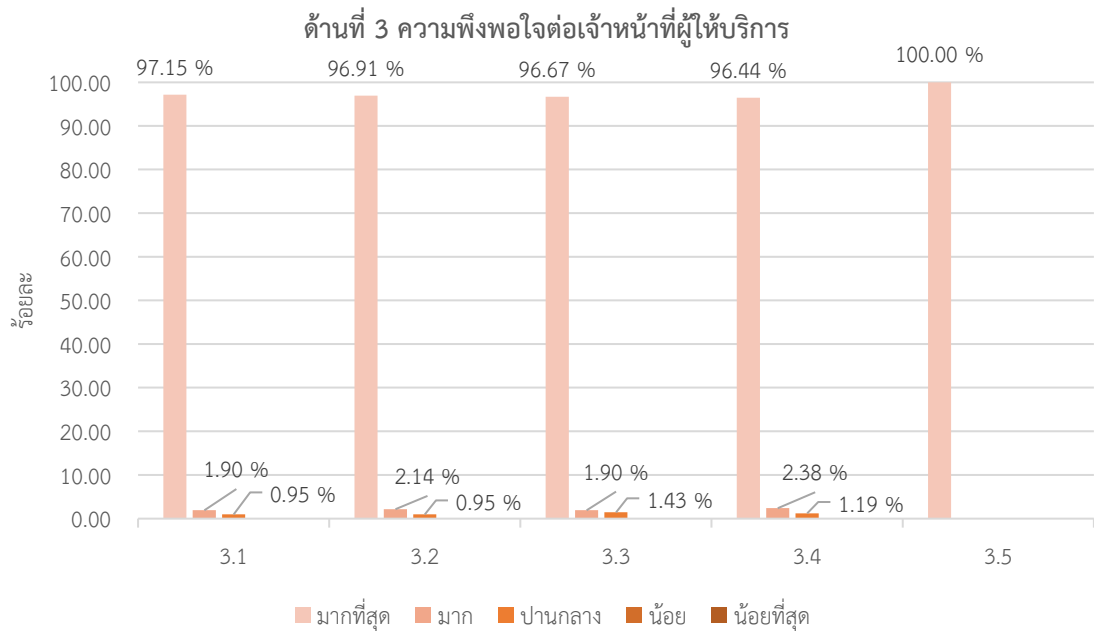


หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

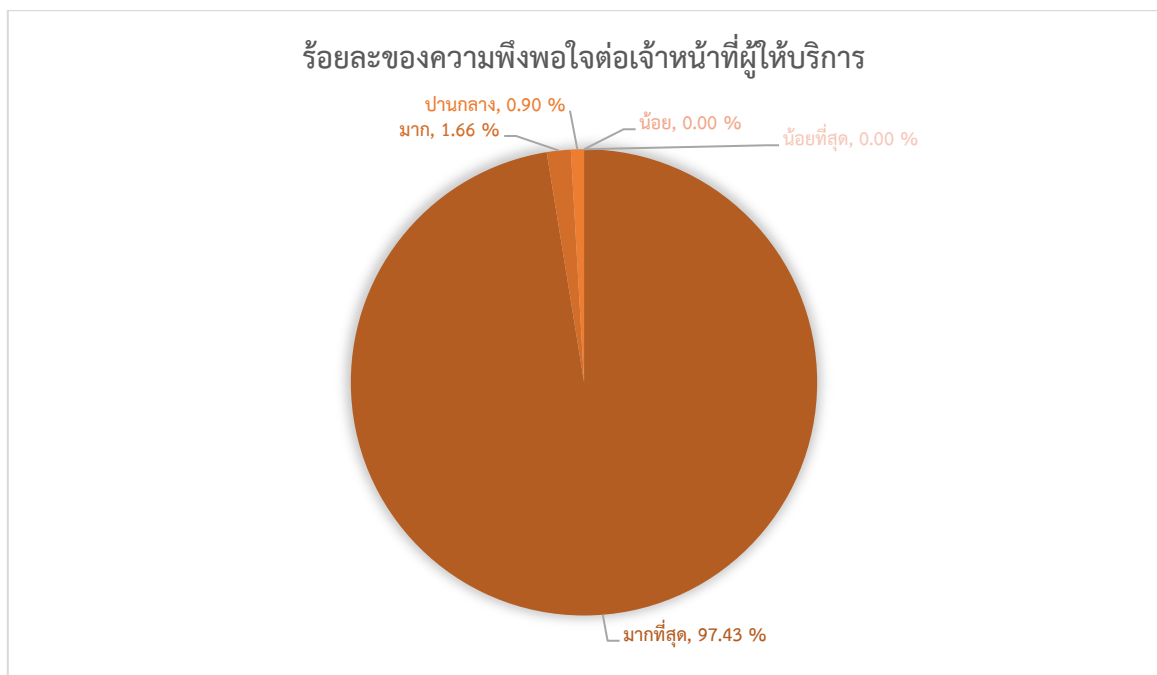
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

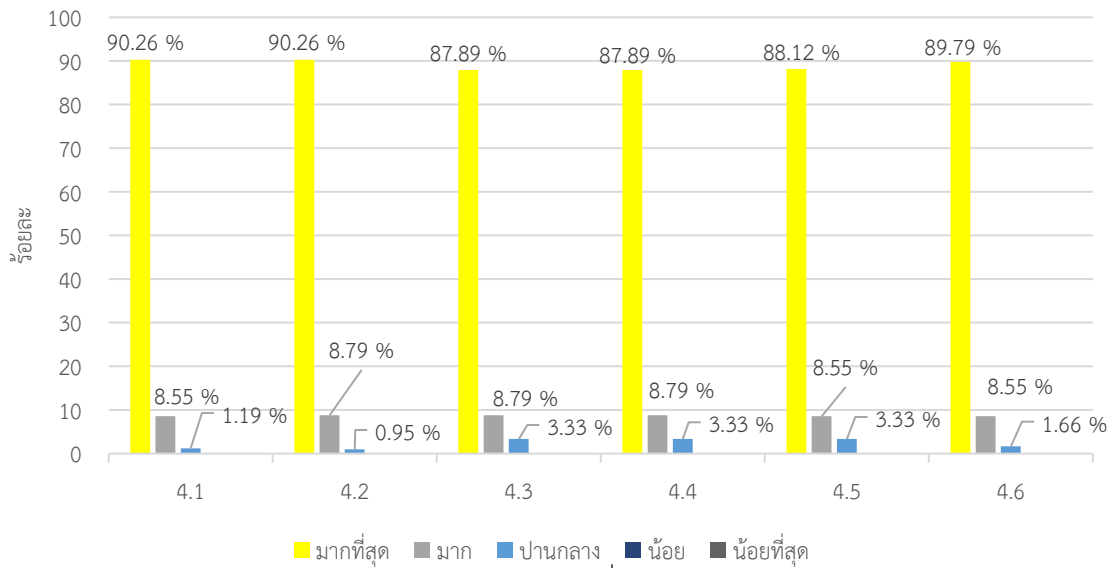
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



/ด้านที่ 4...

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

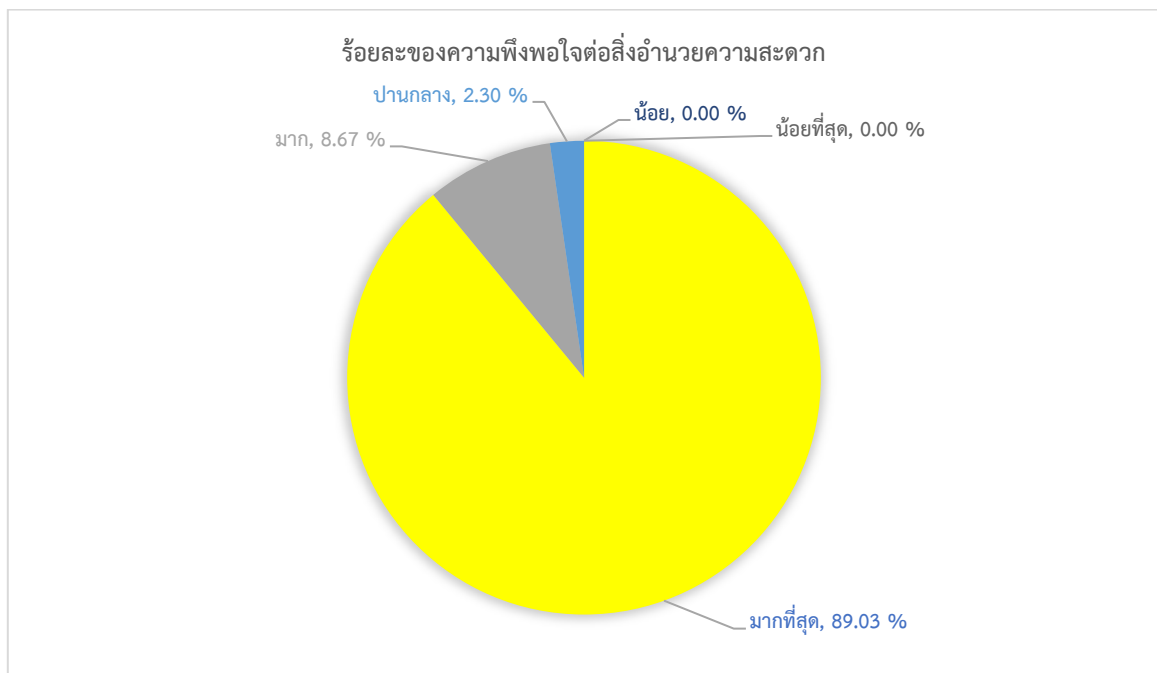
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

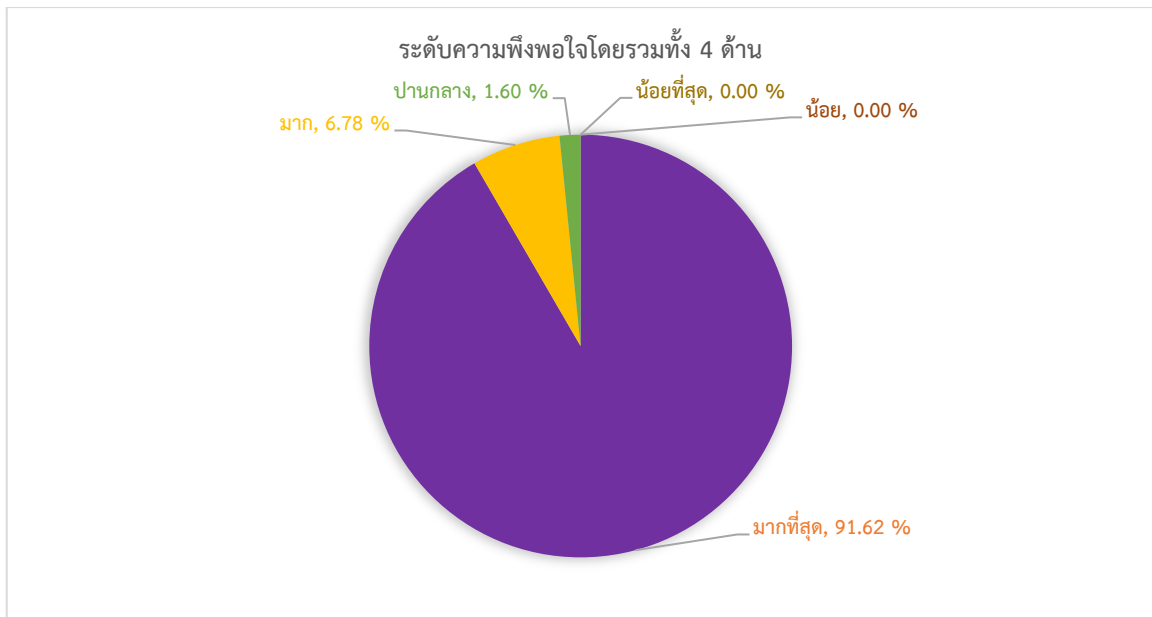
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

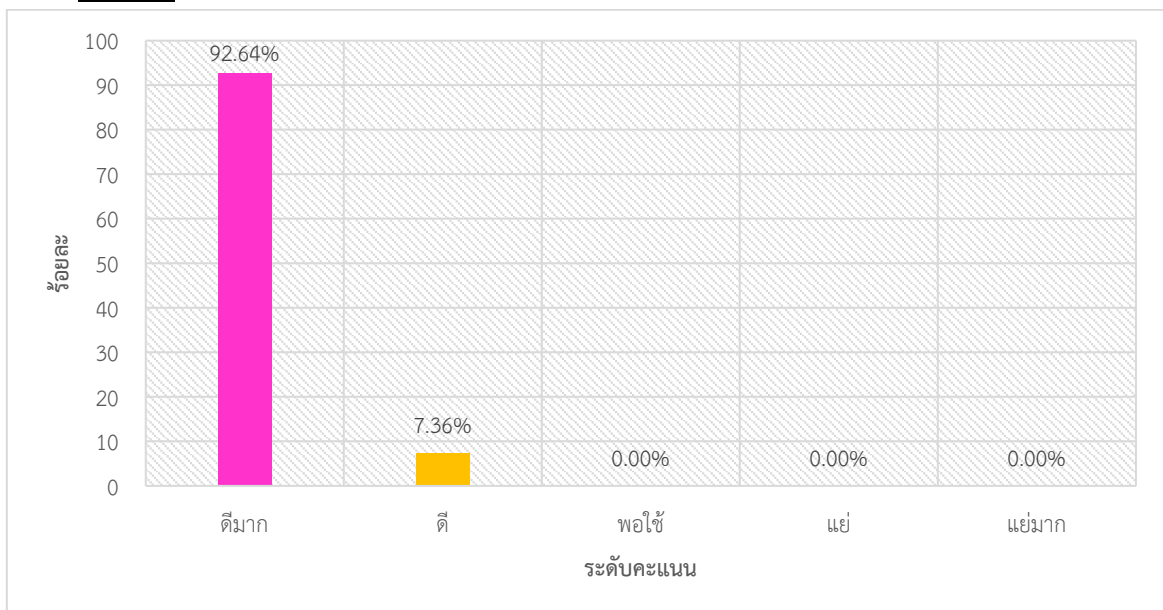


/สรุปผล...

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองคลัง)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.71 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ อายุ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.97

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้าราชการธรรมเนียม-การจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 37.05 , ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 10.21, เกี่ยวกับการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 9.50 และเรื่องที่ขอรับบริการ-น้อยที่สุดคือเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.99 ตามลำดับ สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

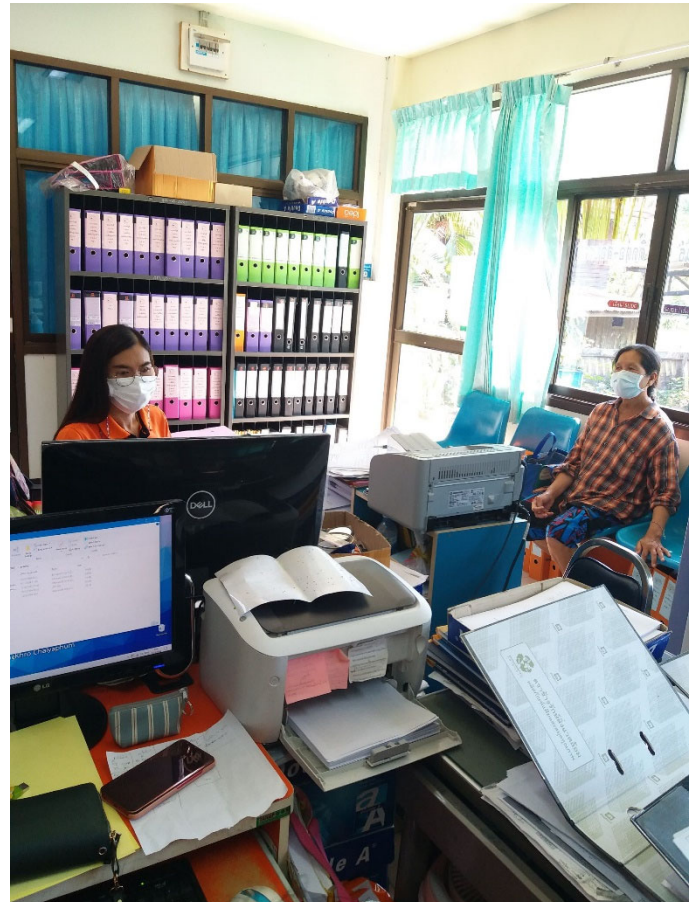
5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหาร-ส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.62

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 92.64

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และชำระเงินค่าขยะมูลฝอย ควรมีช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร
2. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชนมากกว่านี้
3. ควรขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๘๒๑๐๑.๑/- วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้วยกองคลัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองคลัง ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและการบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ามากที่สุด นั้น

บัดนี้ กองคลัง ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของกองคลัง เรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๒ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชนากานต์ แก้วปัญญา)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

- ความเห็น ของ ผู้อำนวยการกอง.....

(นางฉัตรนันท์ มีแก้วน้อย)
ผู้อำนวยการกองคลัง

- ความเห็น ของ ปลัด อบต.....

(นายเชาวลิต หุชัยภูมิ)
ผู้อำนวยการกองช่าง

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

- ความเห็น ของนายก อบต.....

(นายสุเทพ เหล่าขุนคำ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม