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

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 คุ้มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 26 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

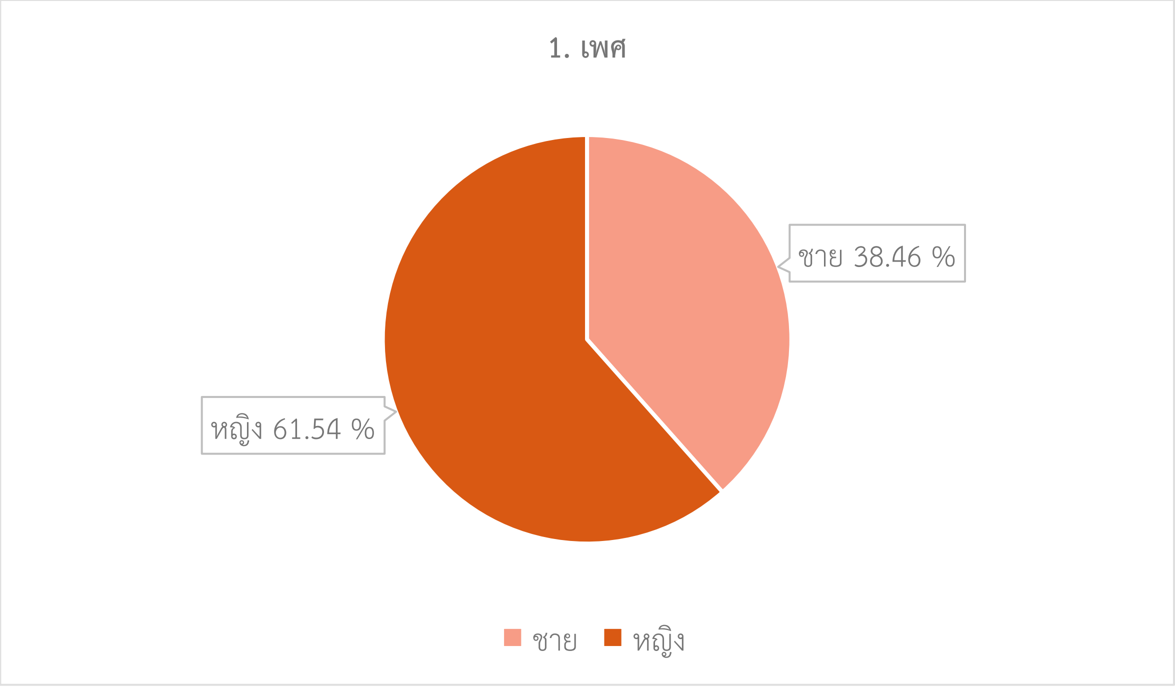
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	10	38.46
หญิง	16	61.54
รวม	26	100.00

/แผนภูมิที่ 1...

<u>แผนภูมิที่ 1</u> แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



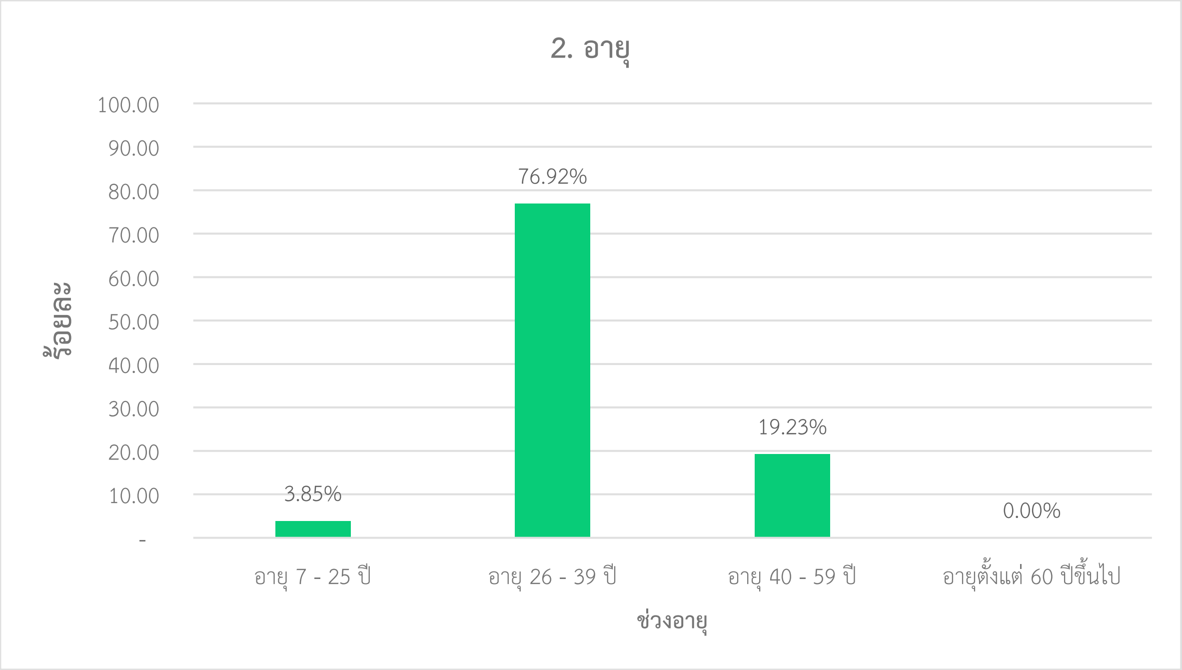
<u>จากตารางและแผนภูมิที่ 1</u> พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 และเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54

<u>ตารางที่ 2</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	1	3.85
26-39 ปี	20	76.92
40-59 ปี	5	19.23
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	26	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

<u>แผนภูมิที่ 2</u> แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



<u>จากตารางและแผนภูมิที่ 2</u> พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ และไม่พบว่ามีผู้มาใช้บริการในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

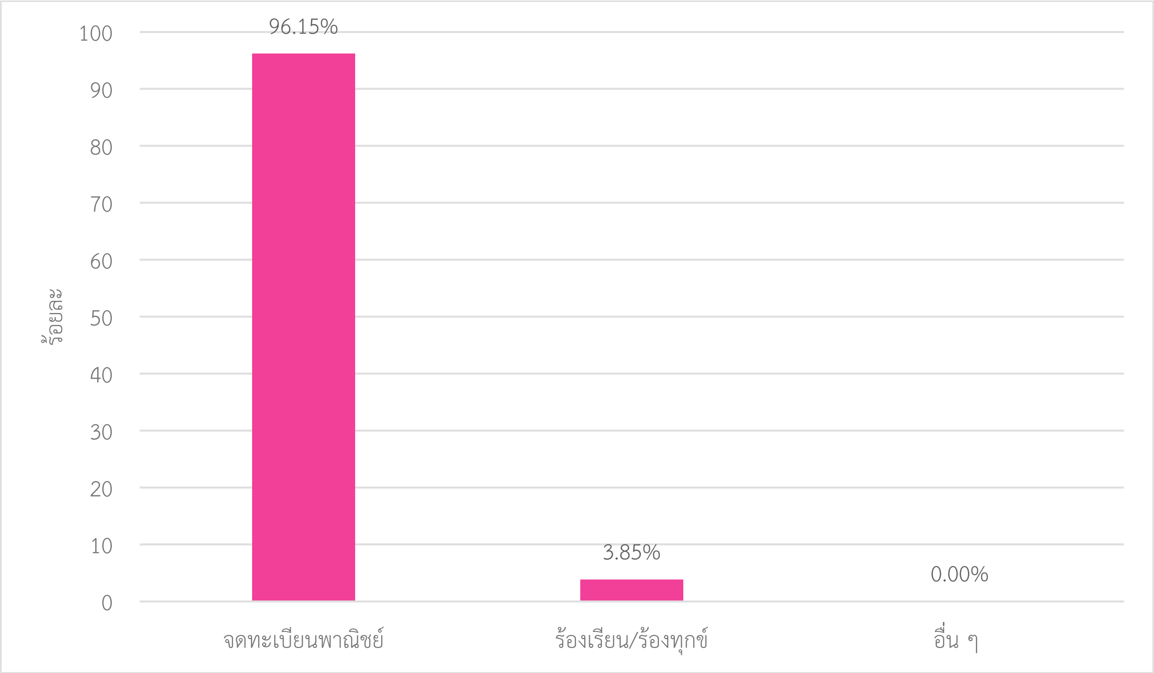
<u>ส่วนที่ 2</u> เรื่องที่มาใช้บริการ

<u>ตารางที่ 3</u> แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
จดทะเบียนพาณิชย์	25	96.15
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	1	3.85
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	26	100.00

/แผนภูมิที่ 3...

<u>แผนภูมิที่ 3</u> แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



<u>จากตารางและแผนภูมิที่ 3</u> พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 รองลงมาคือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และเรื่องอื่น ๆ พบว่าไม่มีผู้มาใช้บริการ

<u>ส่วนที่ 3</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

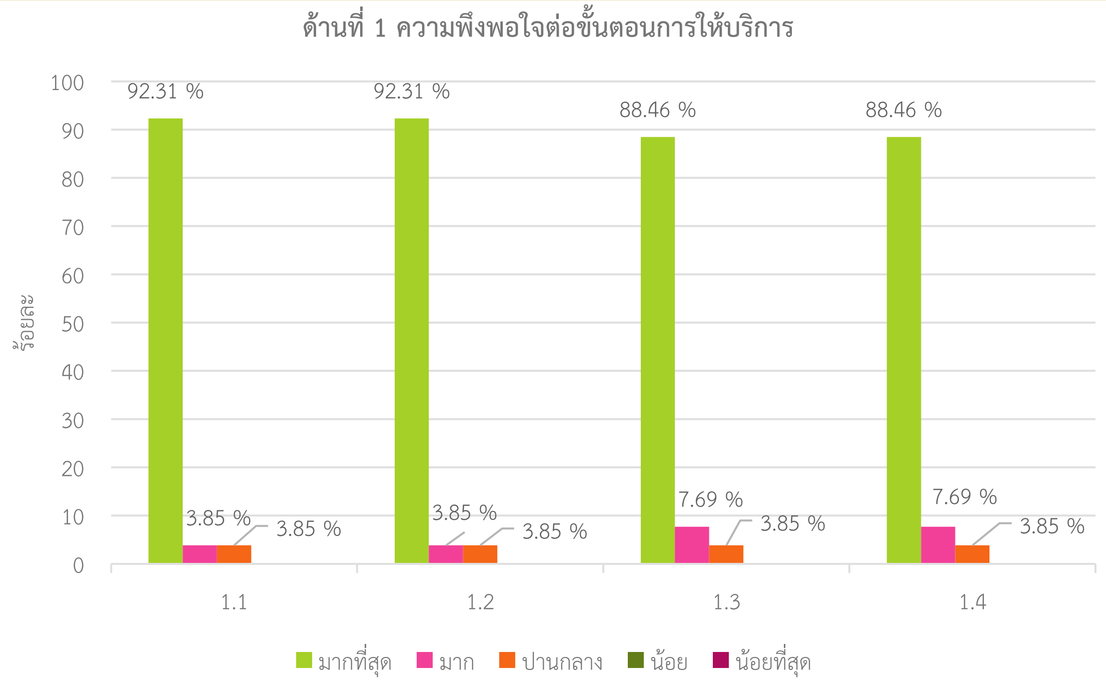
และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

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

โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

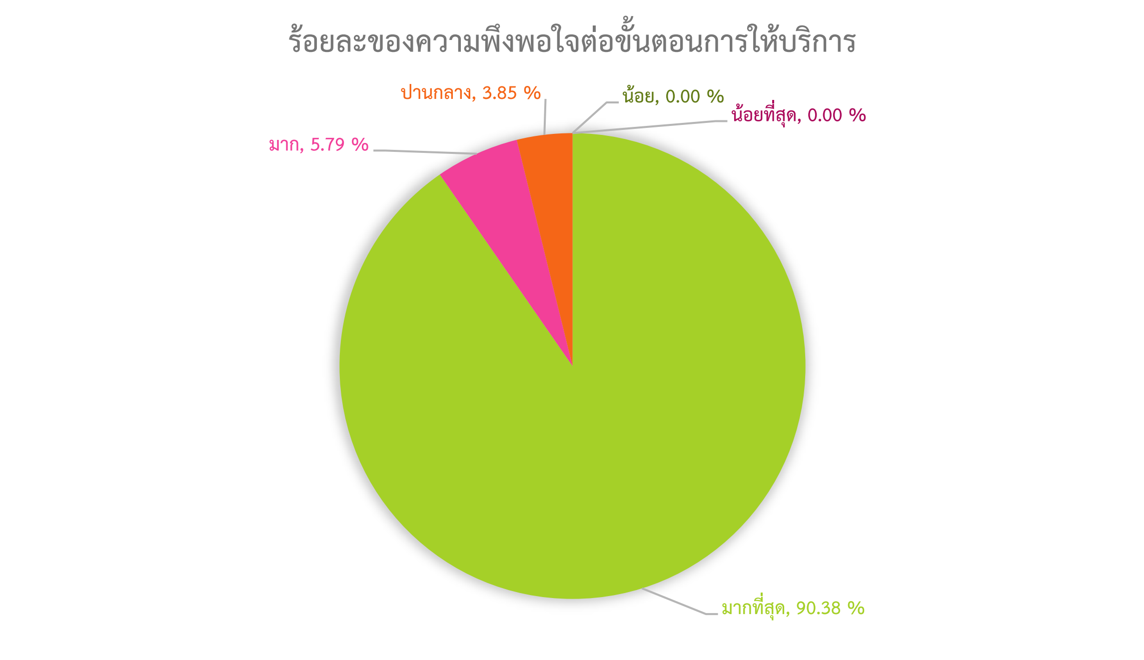
/ตารางที่ 4...

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

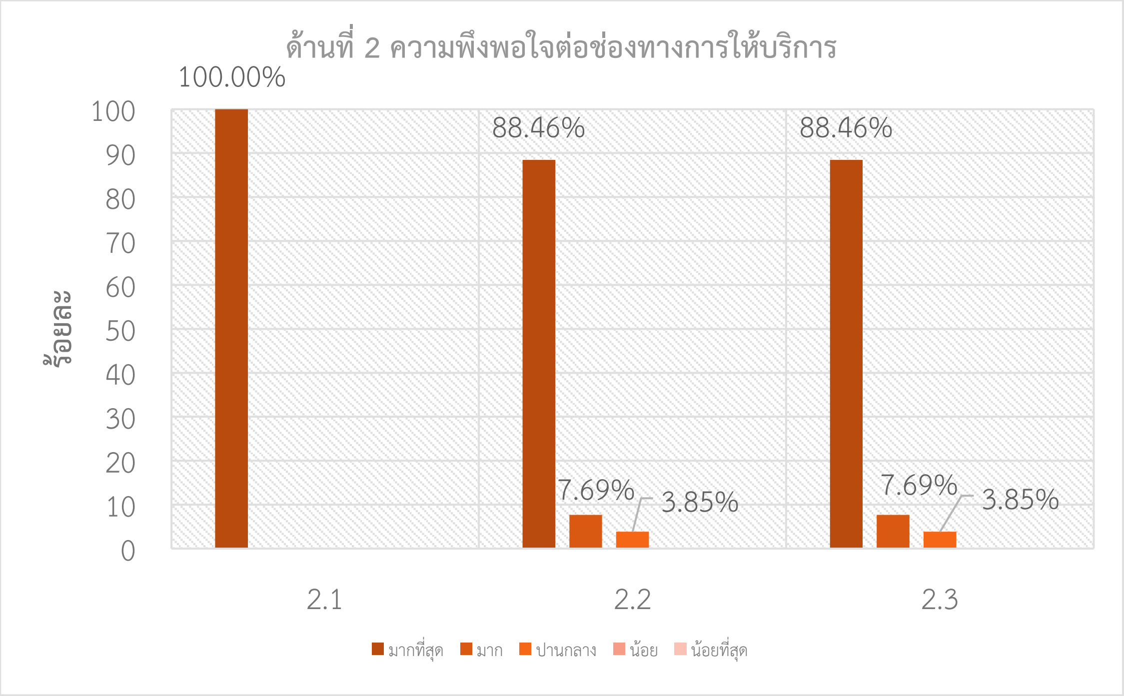


<u>หมายเหตุ</u> 1.1 มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
1.4 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>



/ด้านที่ 2...

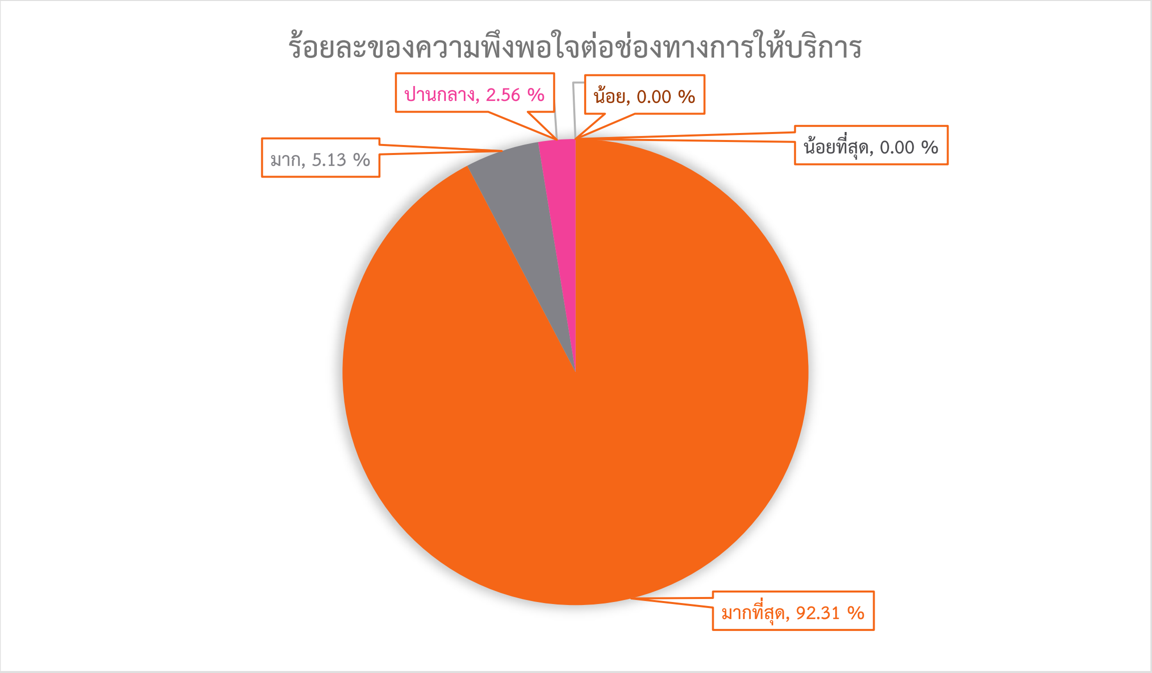


<u>หมายเหตุ</u> 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน

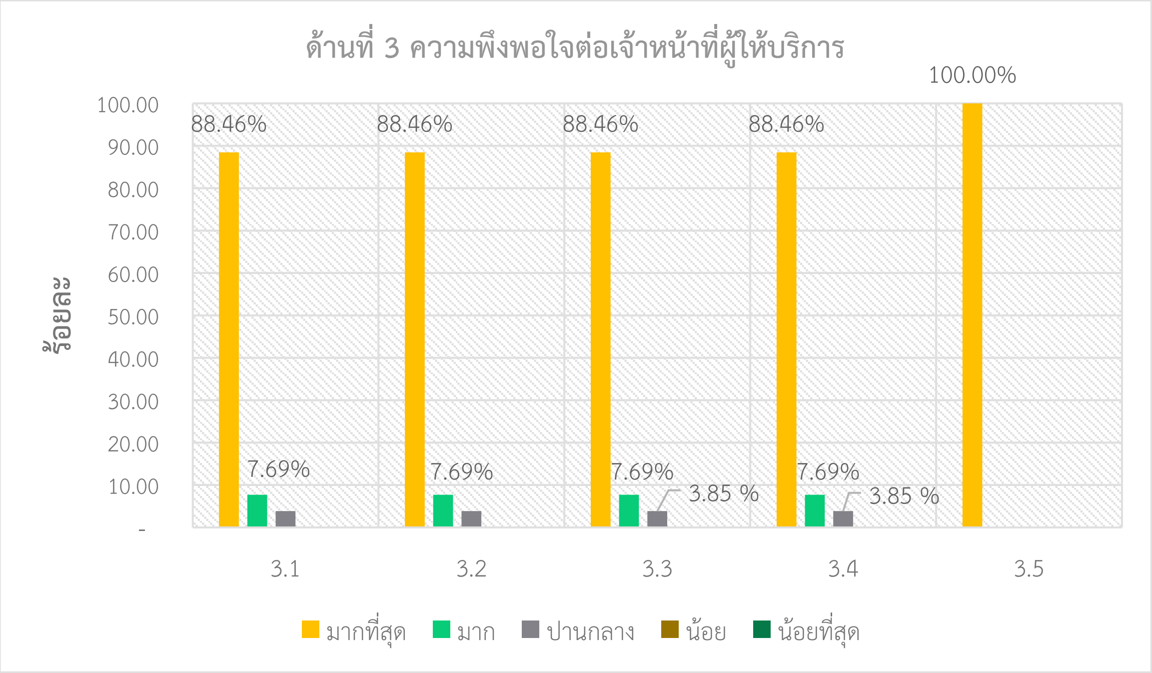
2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์

2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</u>



/ด้านที่ 3...



<u>หมายเหตุ</u> 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

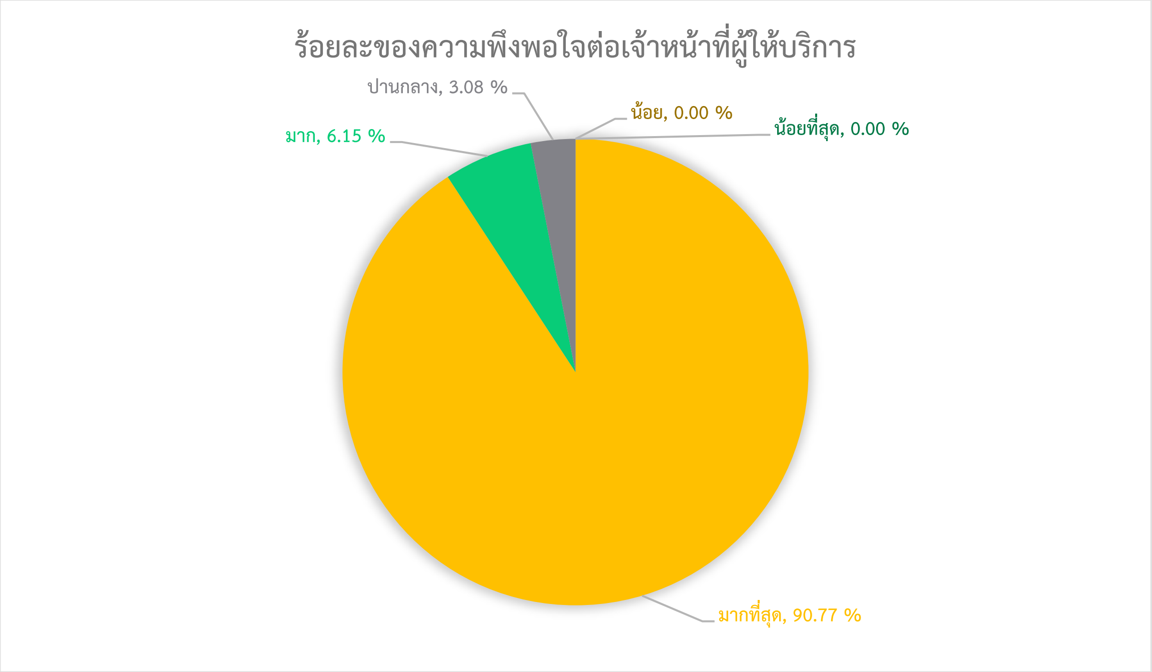
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

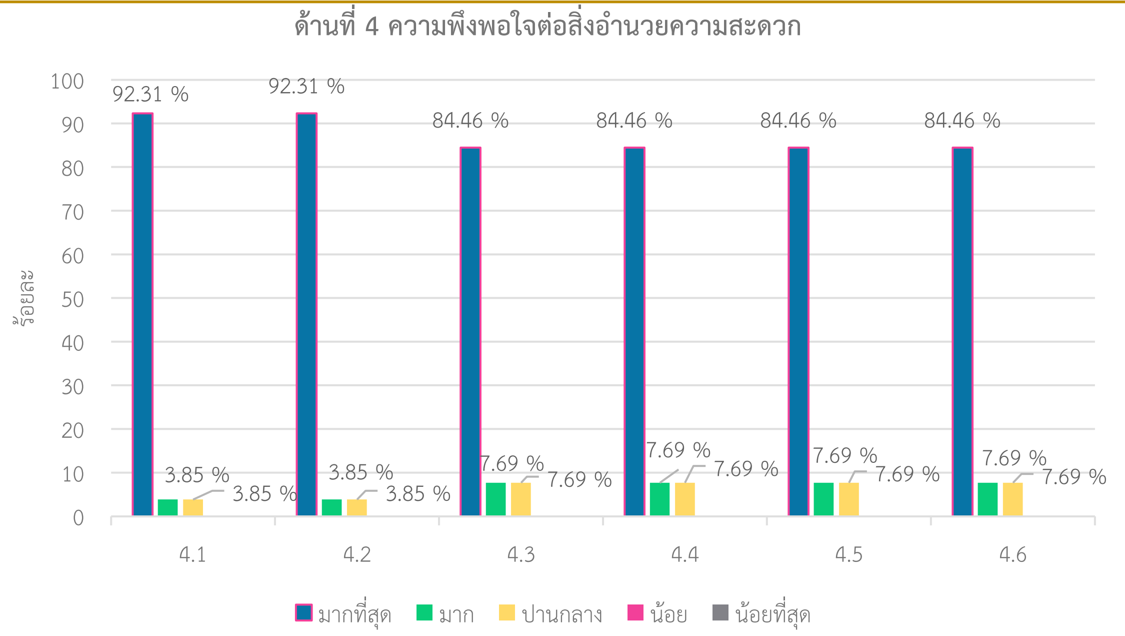
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>



/ด้านที่ 4...



<u>หมายเหตุ</u> 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

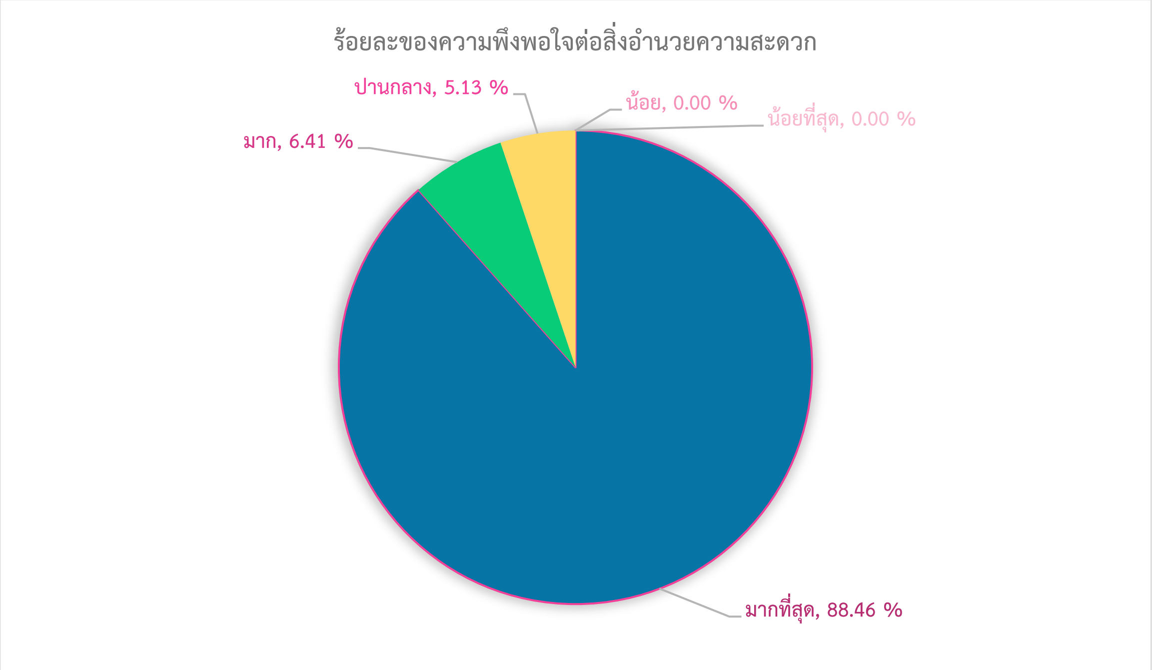
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก,ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

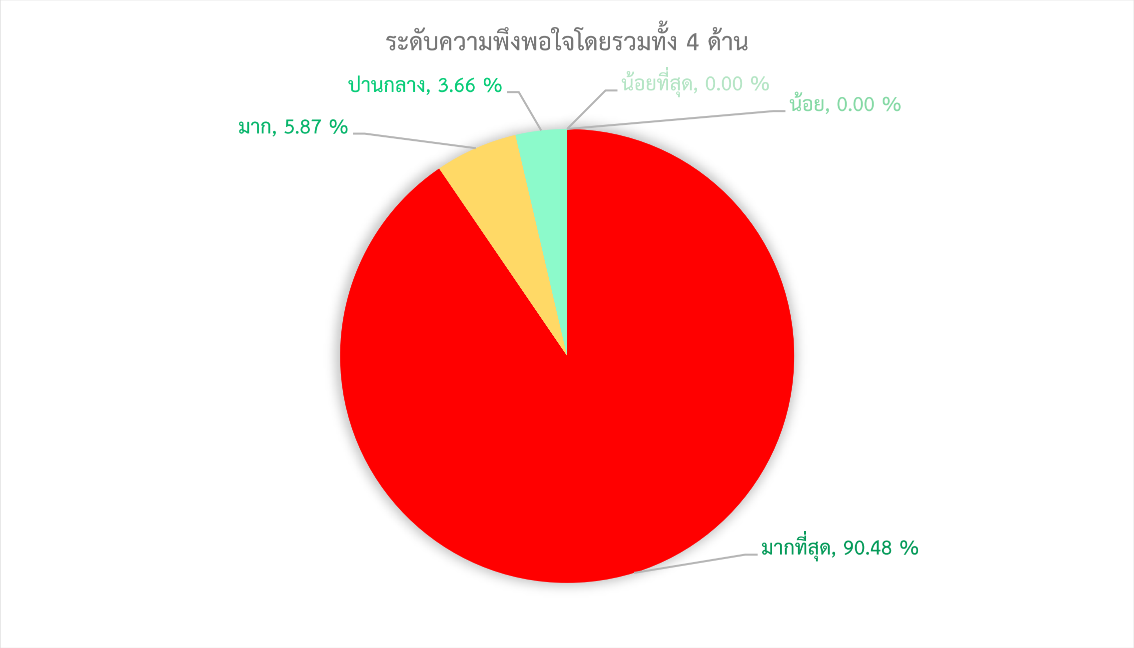
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

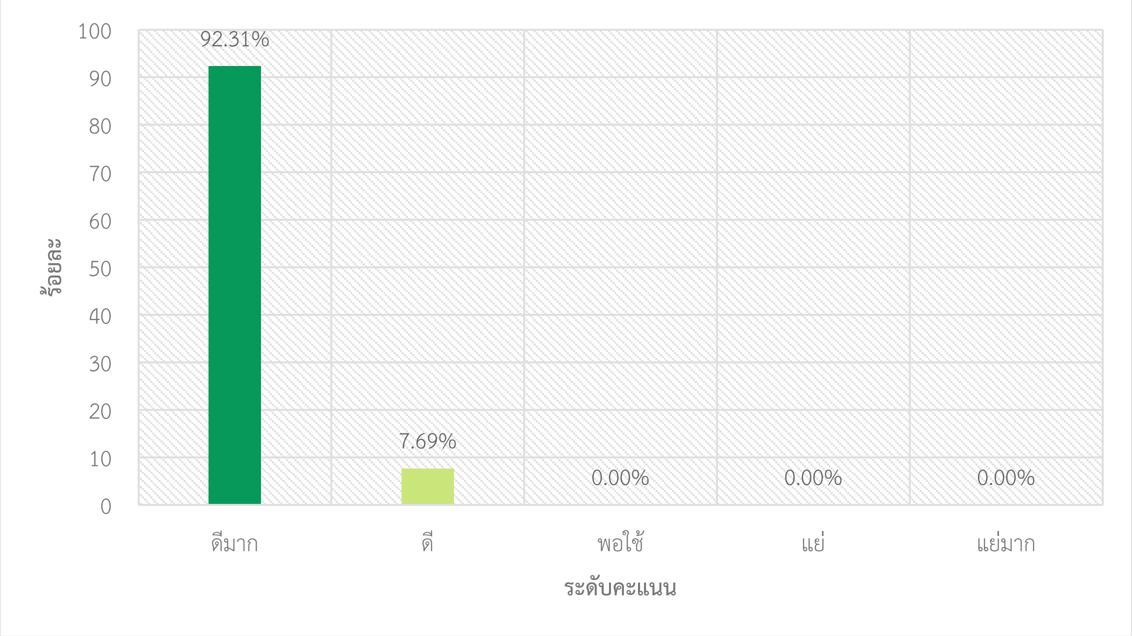


/สรุปผล...

<u>สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน</u>



<u>ส่วนที่ 4</u> คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ สำนักปลัด)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า **เพศหญิง มากกว่า เพศชาย** คิดเป็นร้อยละ 61.54 และ**ช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 26-39 ปี** คิดเป็นร้อยละ 76.92

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า **เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ จดทะเบียนพาณิชย์** คิดเป็นร้อยละ 96.15, รองลงมาคือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่า ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 **ผลการประเมินความพึงพอใจ**ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักปลัด องค์การบริหาร-ส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ **ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.48**

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ **อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 92.31**

<u>ส่วนที่ 5</u> ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีเก้าอี้รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ
2. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการ
3. ควรเพิ่มพื้นที่สีเขียวในบริเวณรอบ ๆ ของสำนักงาน
4. ควรมีป้ายบอกเส้นทางมายังที่ตั้งสำนักงาน

<u>รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน</u>

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๘๒๑๐๑/- **วันที่** ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้วยสำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสำนักปลัด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและการบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ามากที่สุด นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักปลัด เรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า **อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘** รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุมาลี คลังทอง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็น ของ หัวหน้าสำนักปลัด เพื่อโปรดทราบ

(นางจารุวรรณ หมอกชัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น ของ ปลัด อบต. - เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(นายเชาวลิต หูชัยภูมิ)
ผู้อำนวยการกองช่าง
รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

- ความเห็น ของนายก อบต. ดำเนินการ

(นายสุเทพ เหล่าขุนค้า)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม