

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

๑.๓ เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๑.๔ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คำนึงค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

๒. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๖ คน

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มี ๕ ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ ระดับคะแนนการให้บริการ

มี ๕ ระดับ คือ ดีมาก, ดี, พอใช้, แย่, แย่มาก

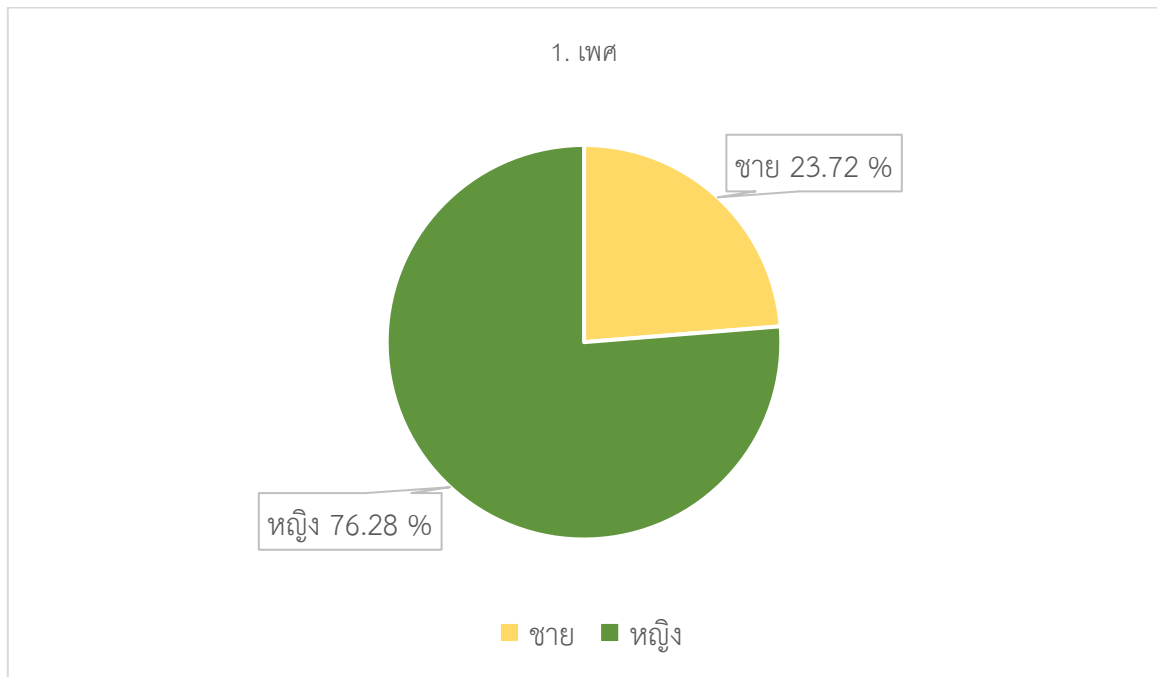
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๒๓.๗๒
หญิง	๑๑๙	๗๖.๒๘
รวม	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



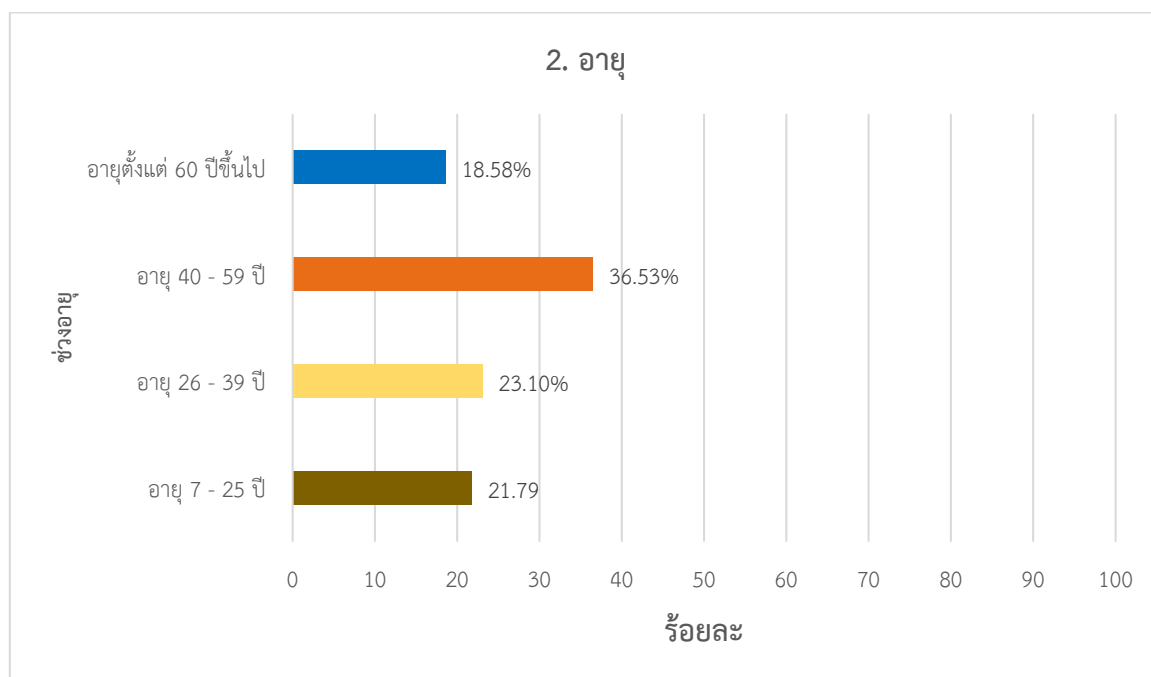
จากตารางและแผนภูมิที่ ๑ พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๘ และเพศชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๒

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
๗-๒๕ ปี	๓๔	๒๑.๗๙
๒๖-๓๙ ปี	๓๖	๒๓.๑๐
๔๐-๕๙ ปี	๕๗	๓๖.๕๓
ตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๙	๑๘.๕๘
รวม	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

/แผนภูมิที่ ๒...

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



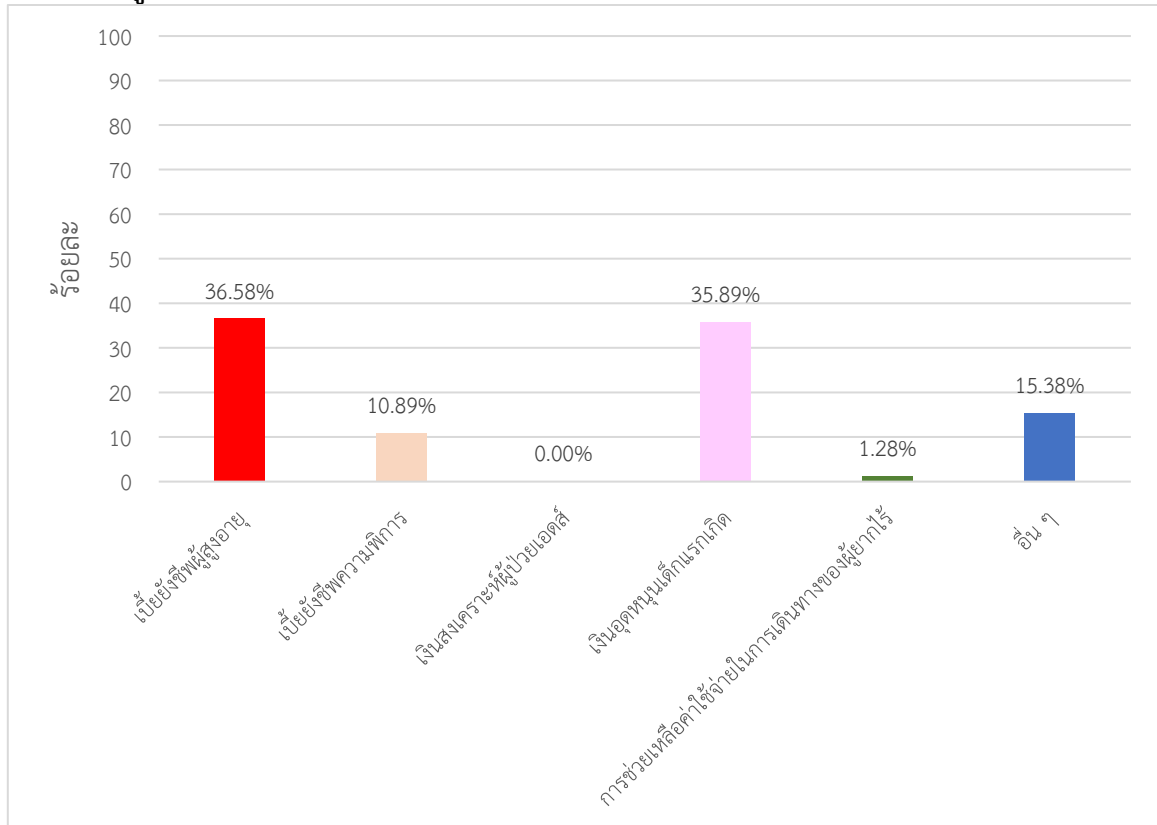
จากตารางและแผนภูมิที่ ๒ พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๓ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๖-๓๙ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ ช่วงอายุ ๗-๒๕ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๙ และน้อยที่สุดช่วงอายุ ๖๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๗	๓๖.๕๘
เบี้ยยังชีพความพิการ	๑๗	๑๐.๘๘
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๕๖	๓๕.๘๘
การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้	๒	๑.๒๘
อื่น ๆ	๒๔	๑๕.๓๘
รวม	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ ๓ พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๘ รองลงมาคือเรื่องเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๙ เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ เรื่องเบี้ยความพิการ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๙ ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือเรื่องการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘ ส่วนเรื่องเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๑. มากที่สุด

๒. มาก

๓. ปานกลาง

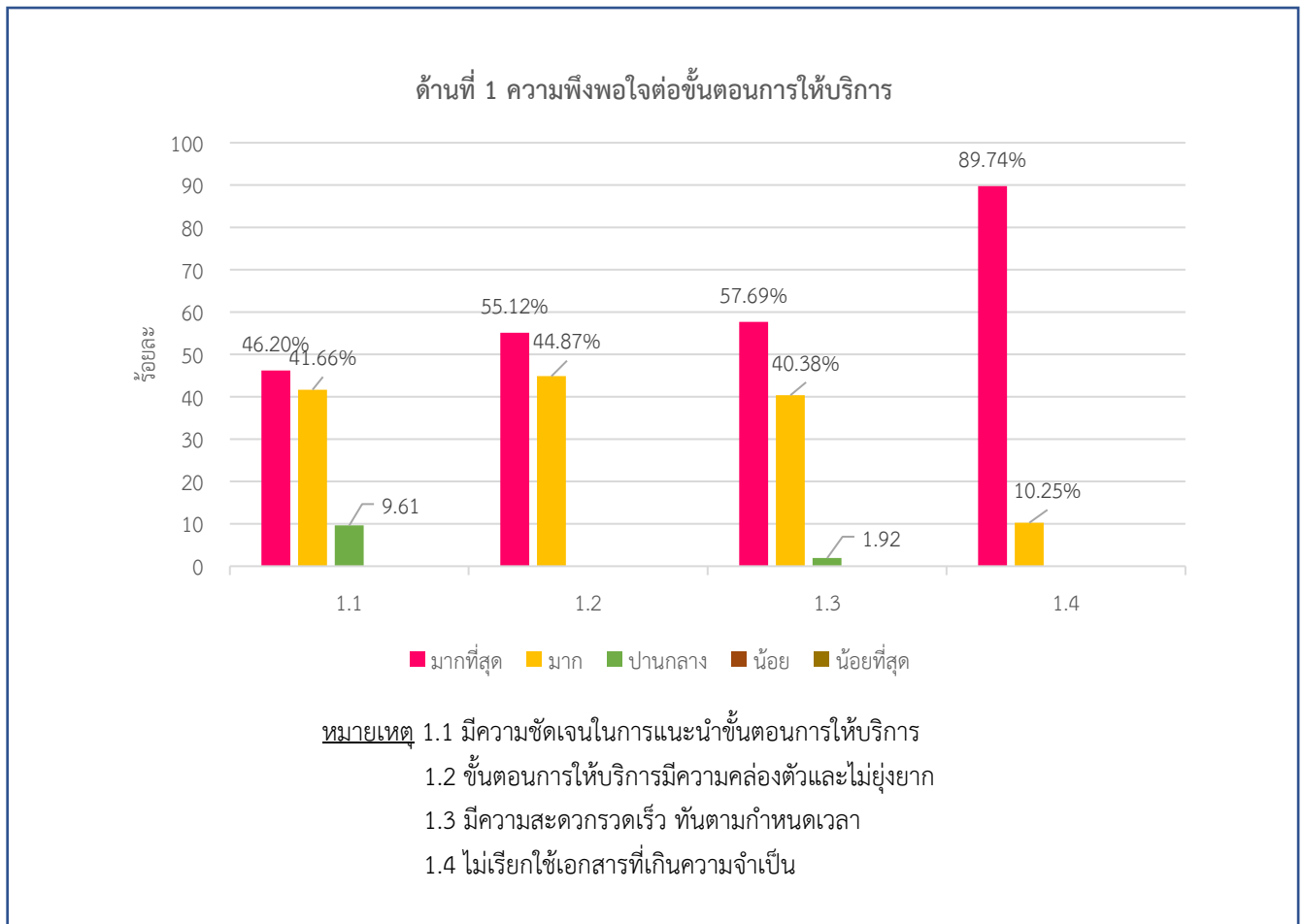
๔. น้อย

๕. น้อยที่สุด

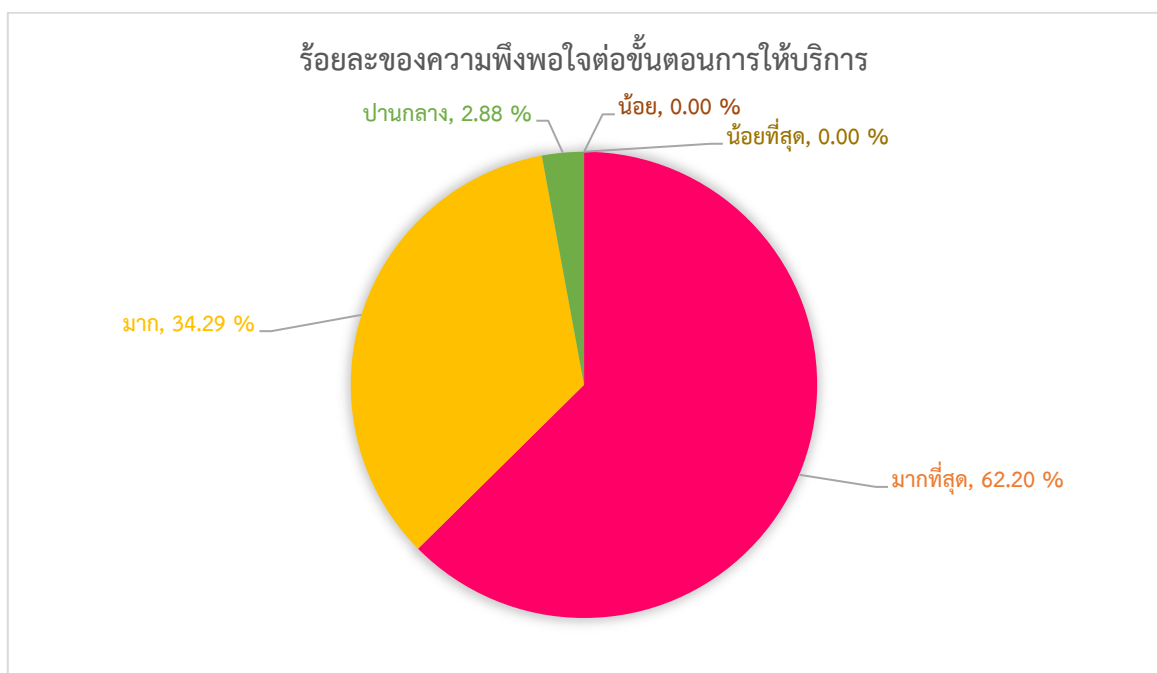
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

/ตารางที่ ๔...

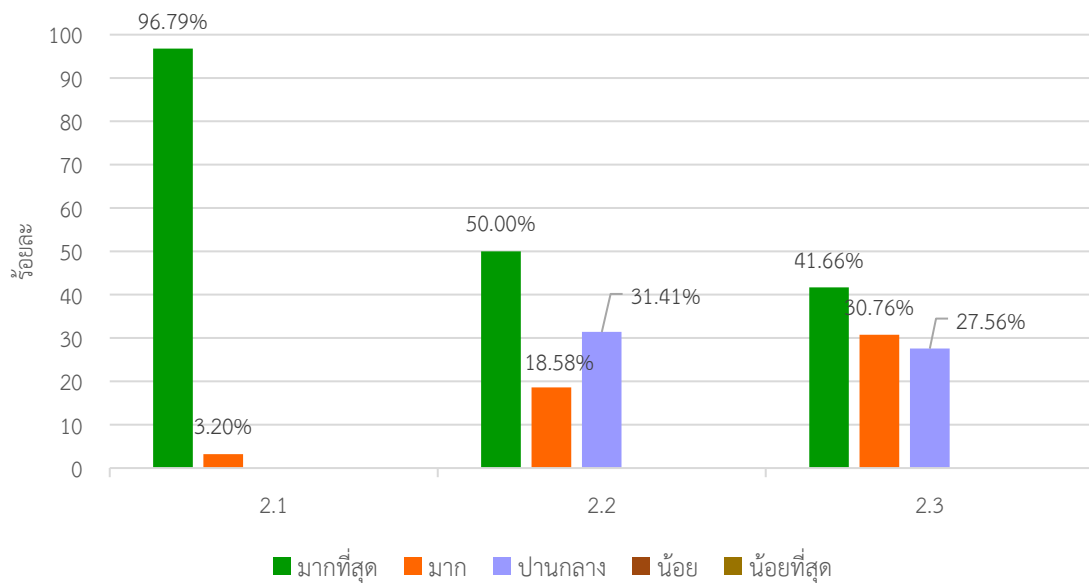
ตารางที่ ๔ แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

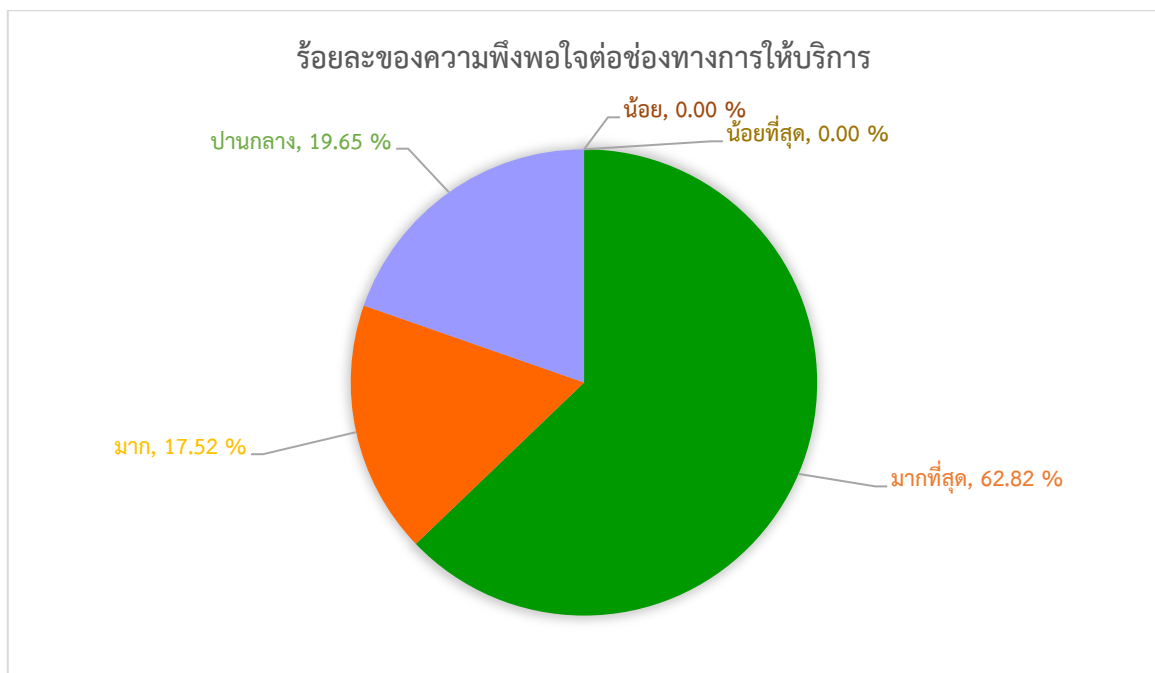


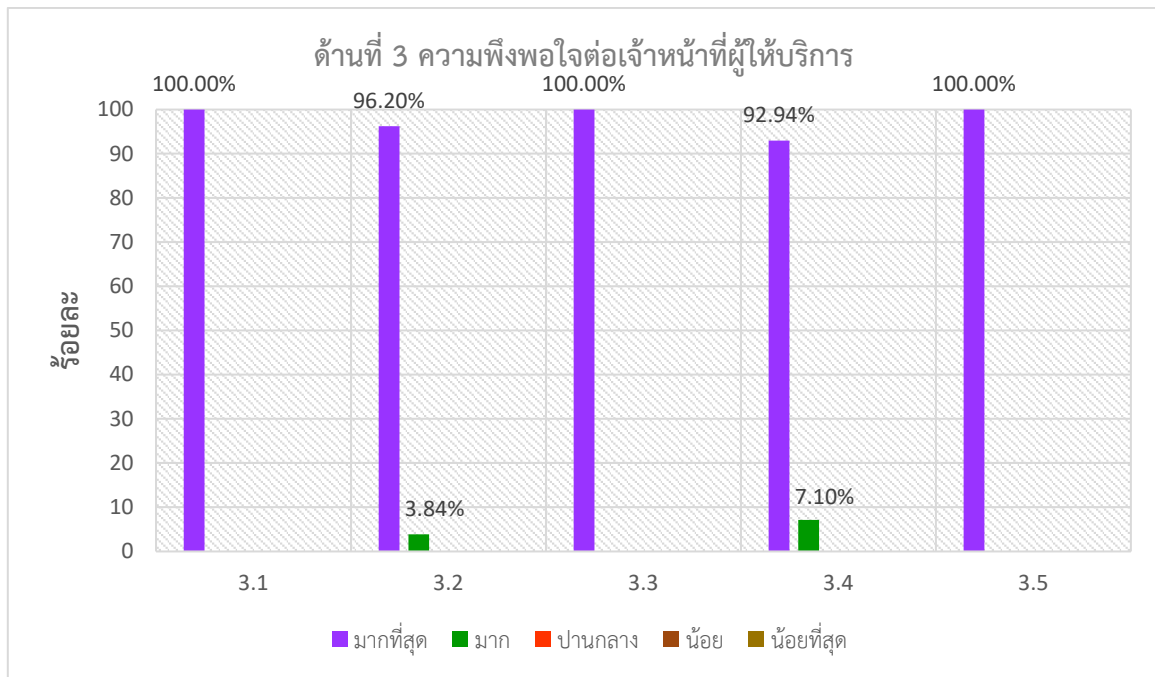
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ





หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

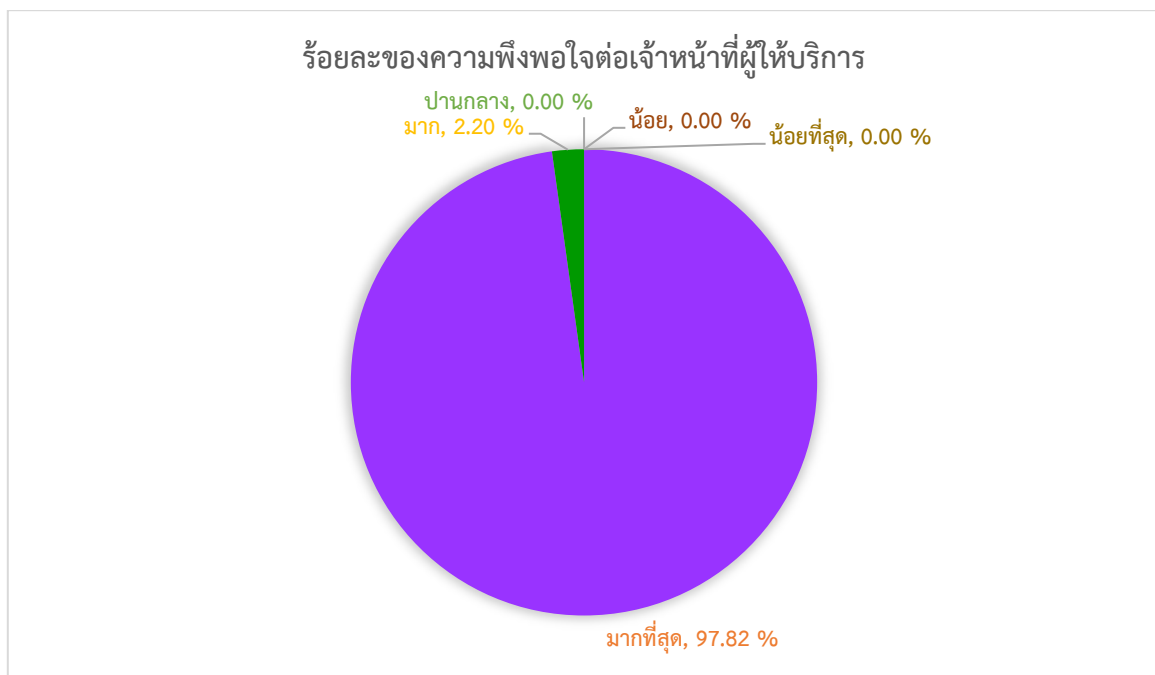
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

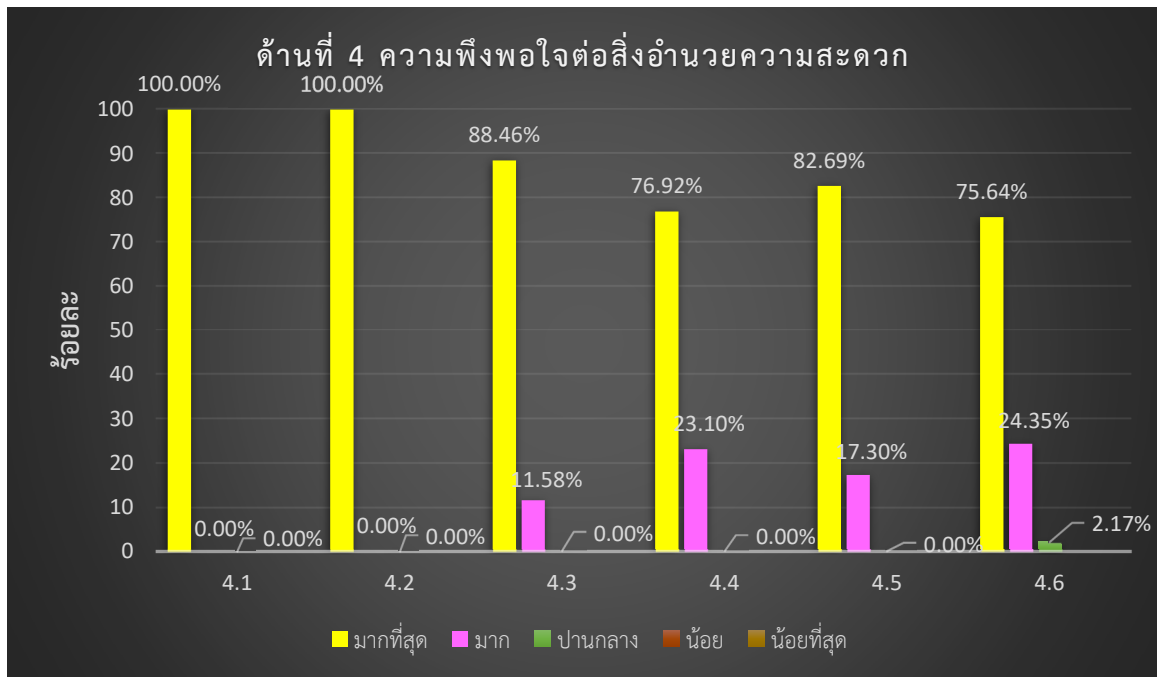
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



/ด้านที่ ๔...



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

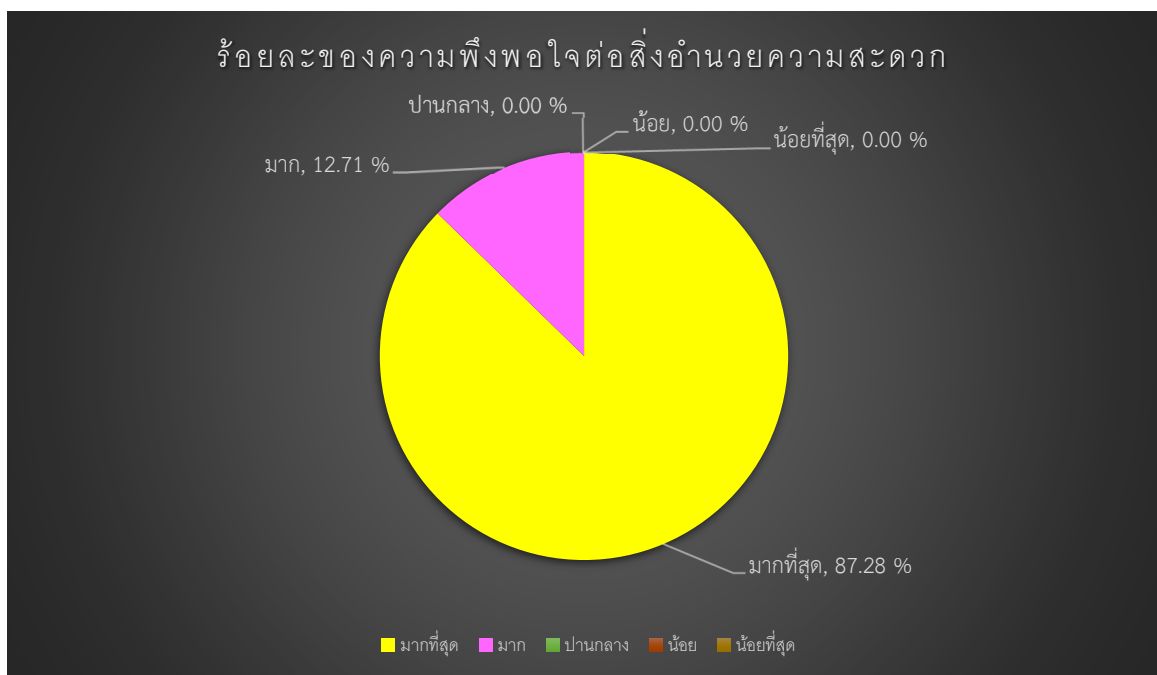
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

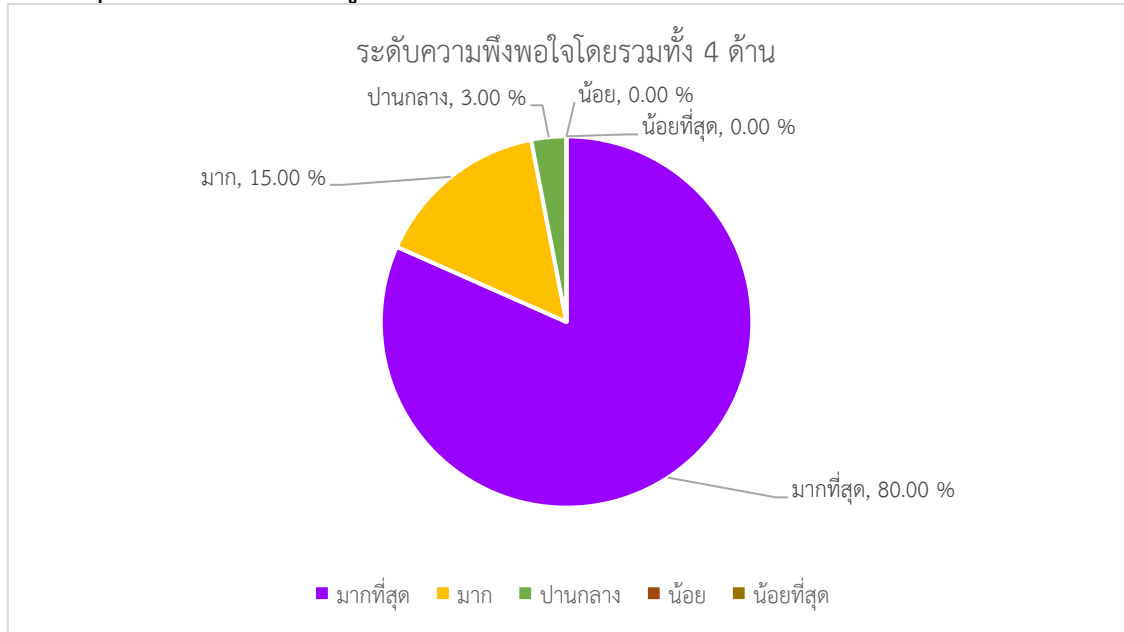
4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

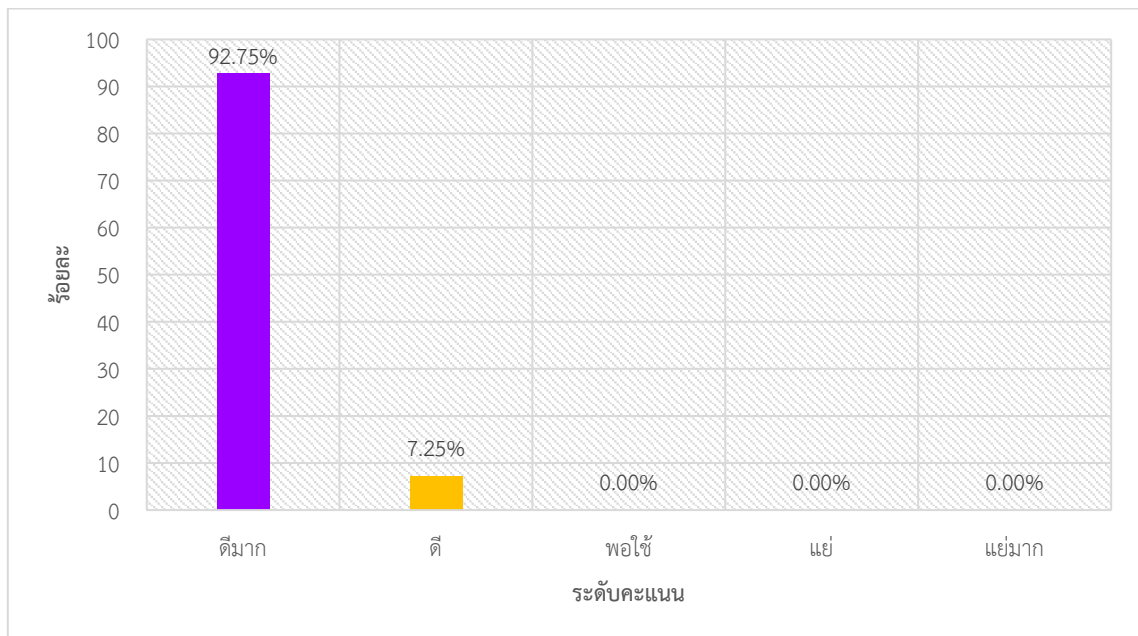
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน



ส่วนที่ ๔ คะแนนการมาใช้บริการ



๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองสวัสดิการสังคม)

๕.๑ ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๘ และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๓

๕.๒ ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๘, รองลงมาคือเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๙, เรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘, เบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๙, การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘ ตามลำดับ ส่วนเรื่องเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ไม่มีผู้มาขอใช้บริการ

๕.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๕.๔ ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕

/ส่วนที่ ๕...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชนมากกว่านี้
๒. ควรแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน
๓. ควรขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อ.แก้งคร้อ จ.ชัยภูมิ

ที่ ขย.๘๒๑๑.๔ / วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ตามที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ กองสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้นำมาสรุปผลลัพธ์ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

กองสวัสดิการสังคมจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ กองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุนันท์ เลไธสง)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ส.ด.ด.

(ประเสริฐ วงษ์ชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๑/๔๖๖

(นายสุตใจ กล้าสงคราม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม