

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

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 15 คน

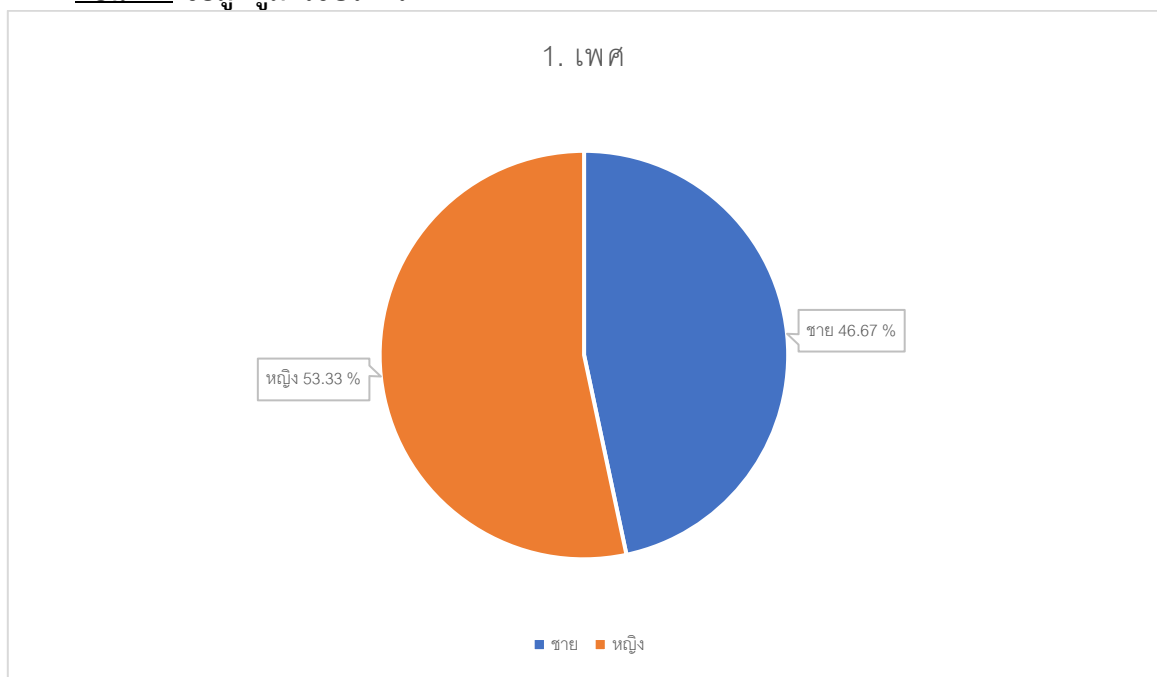
3. ระยะเวลาดำเนินการ

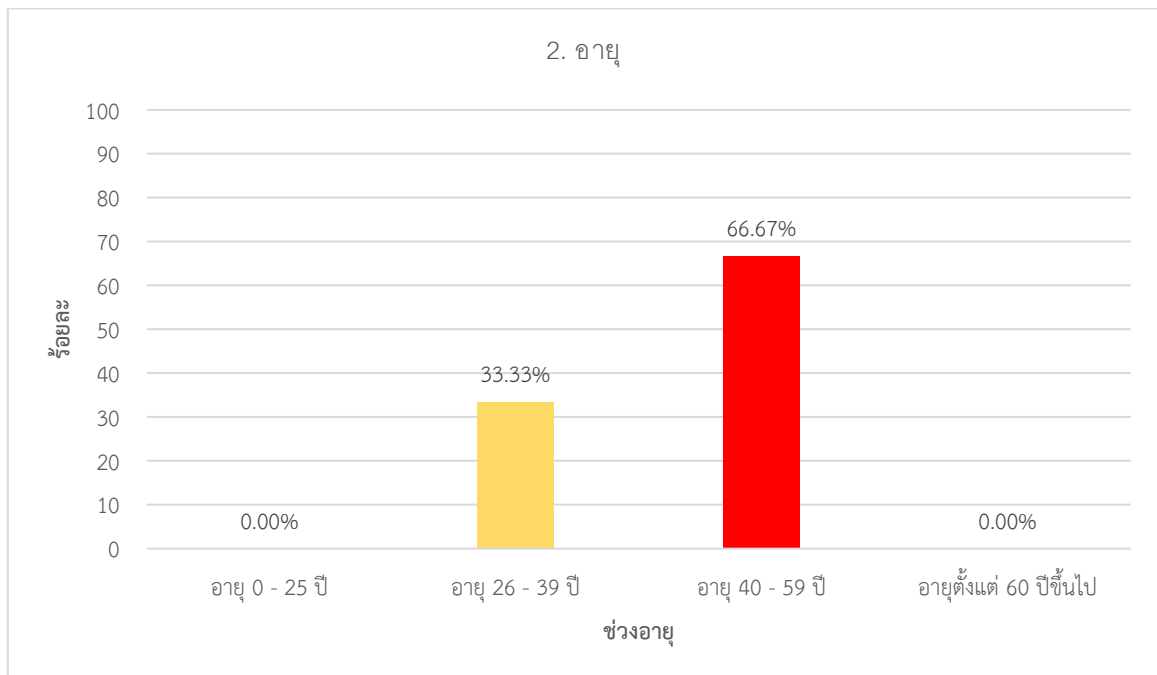
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

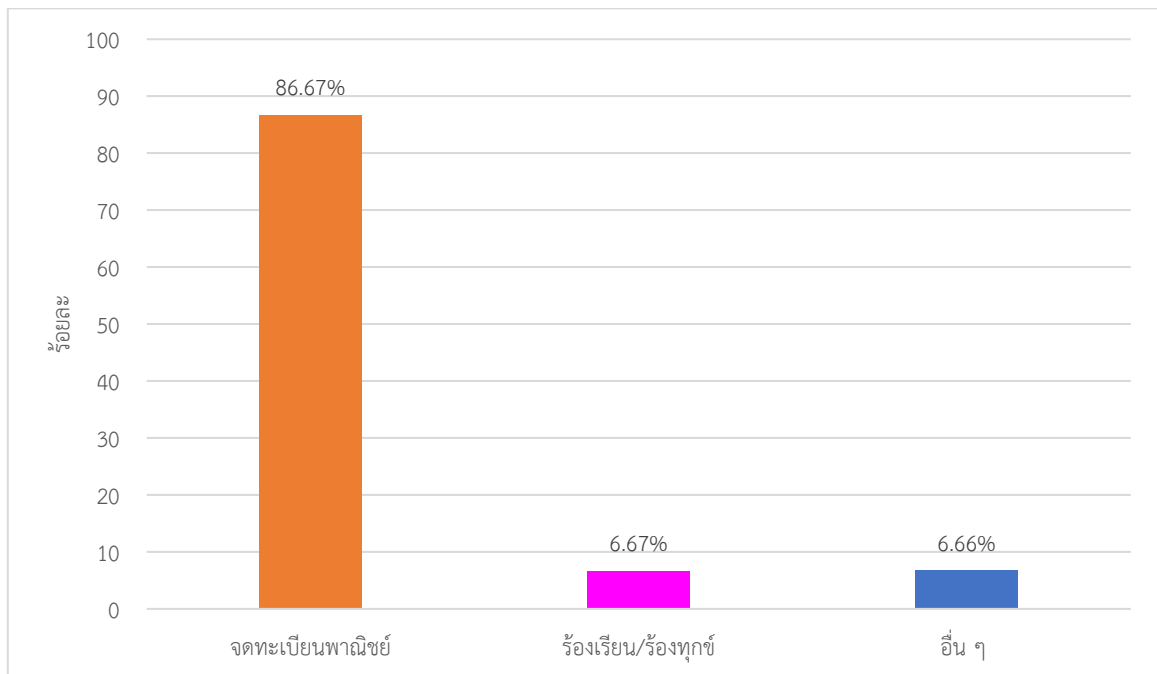
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

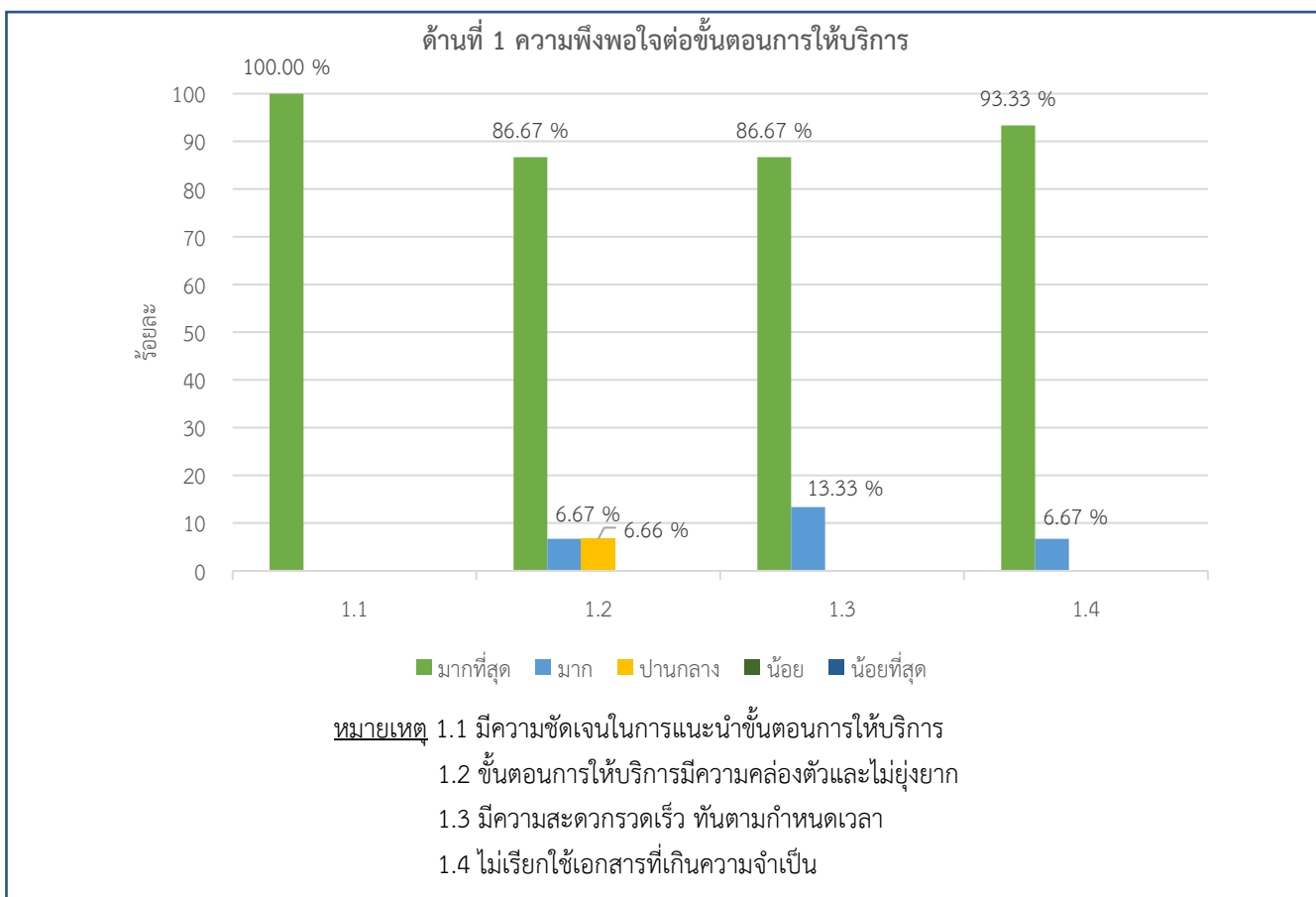




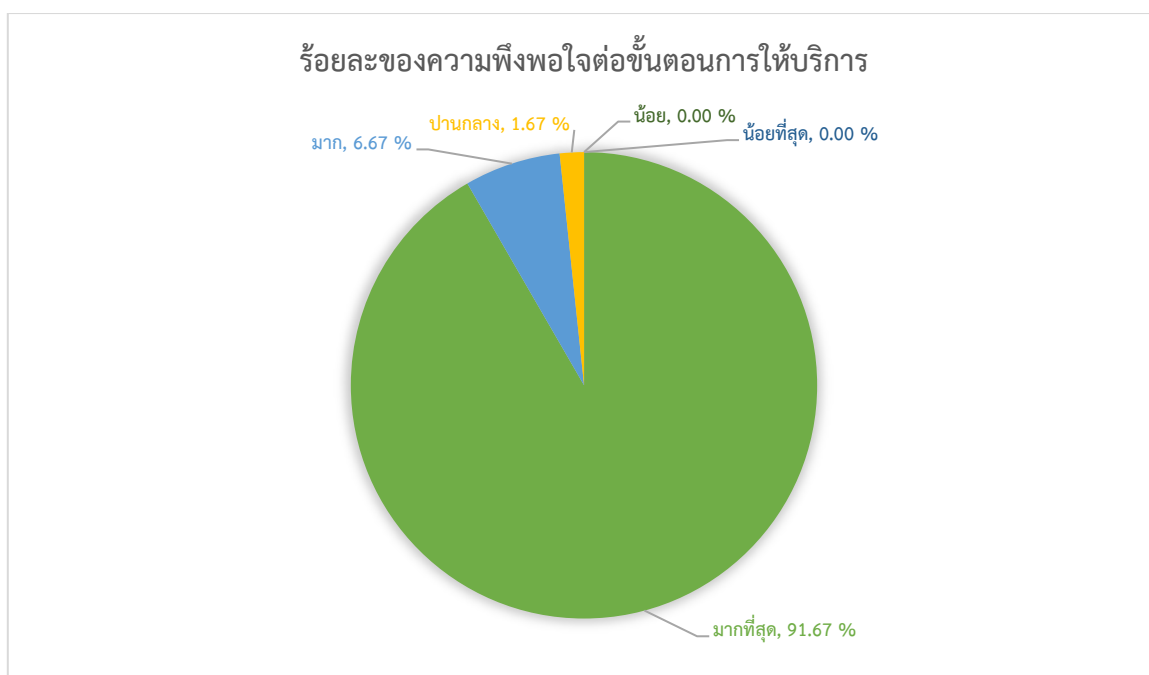
ตอนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ



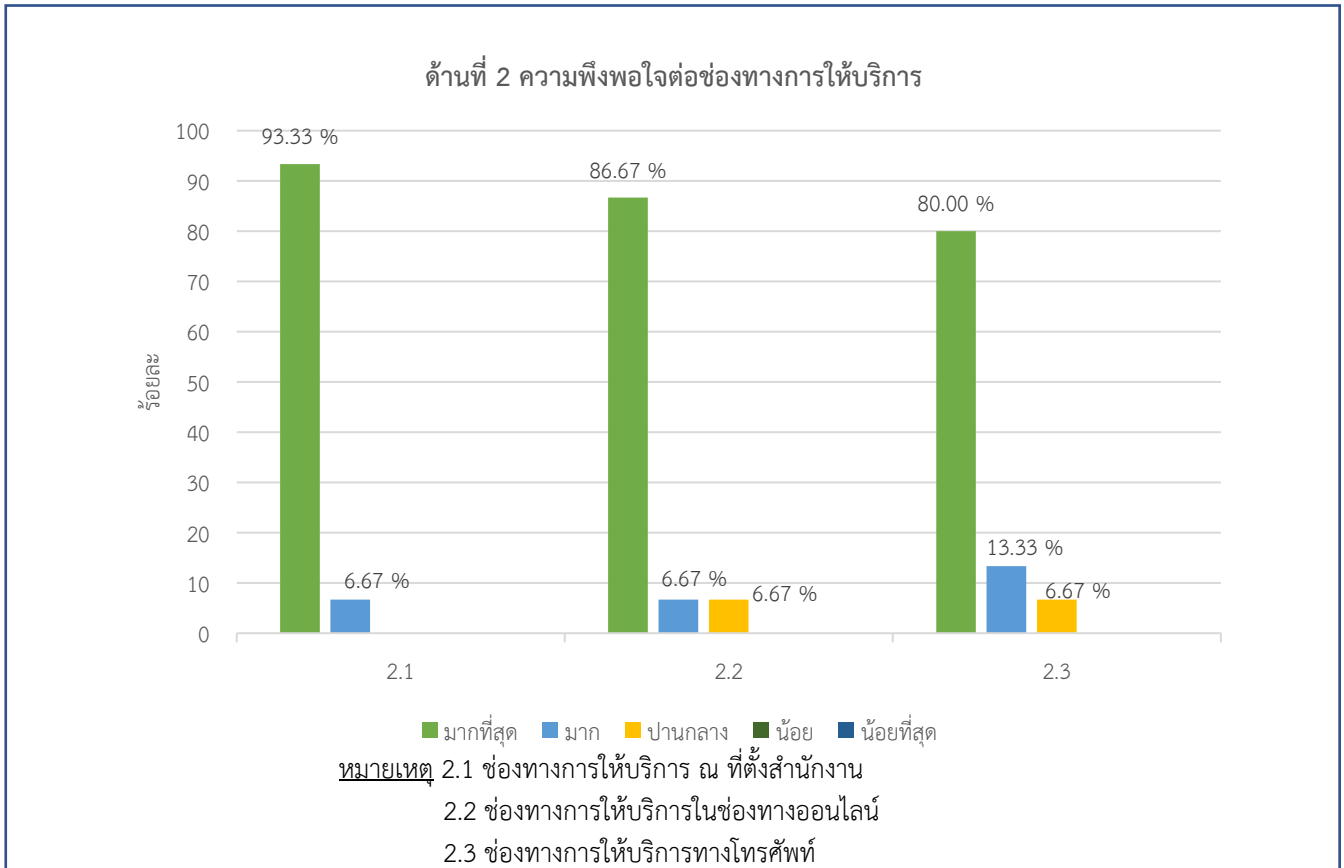
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



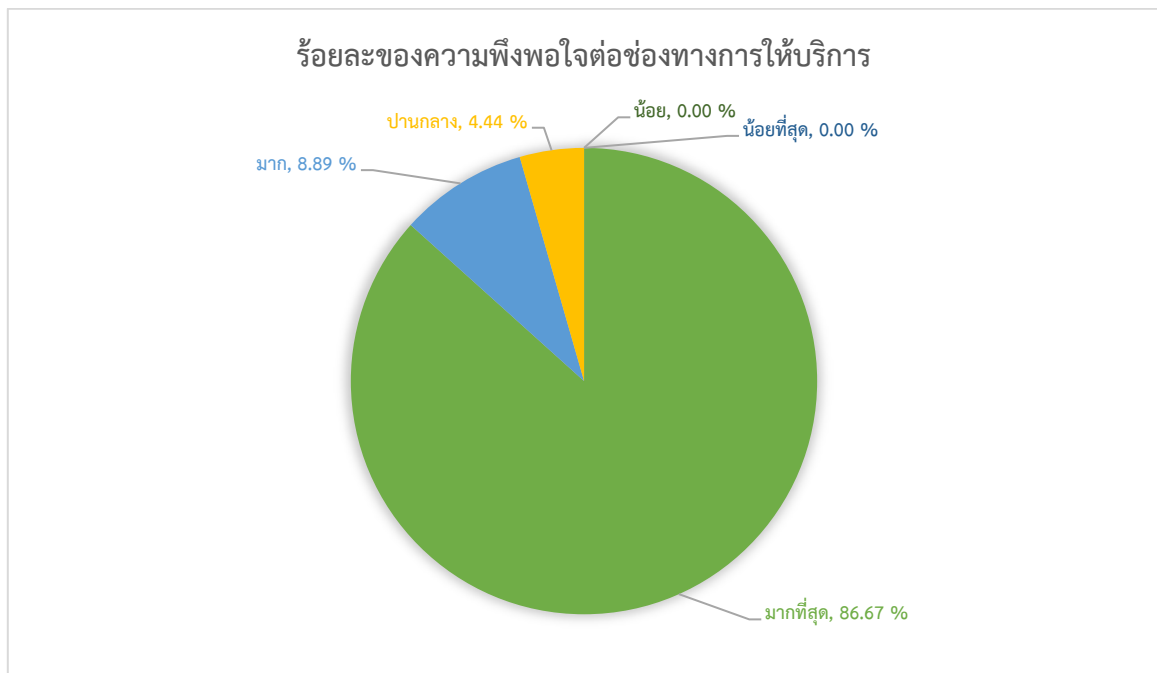
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



/ด้านที่ 2...

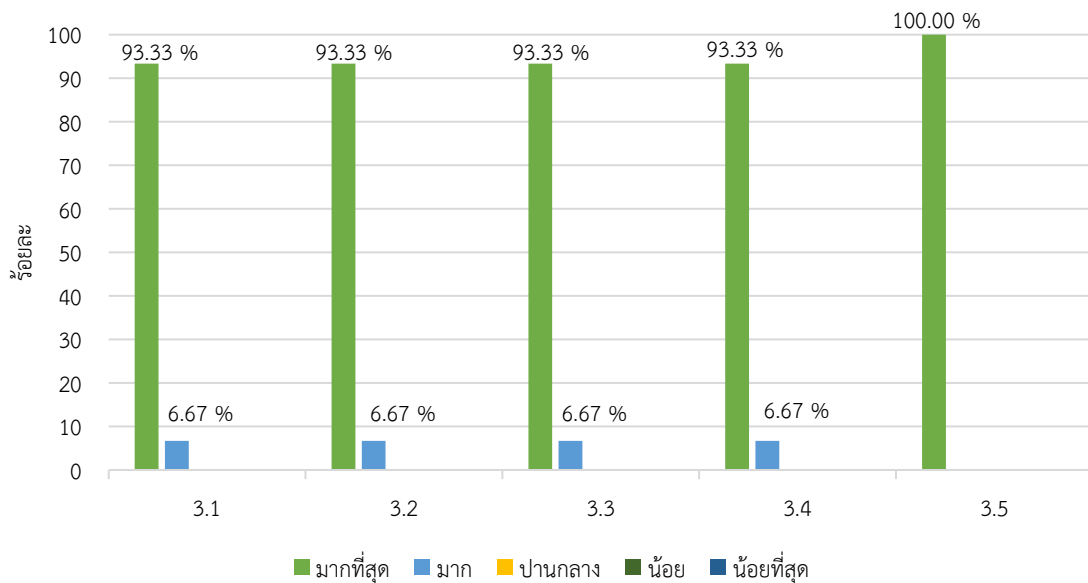


ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

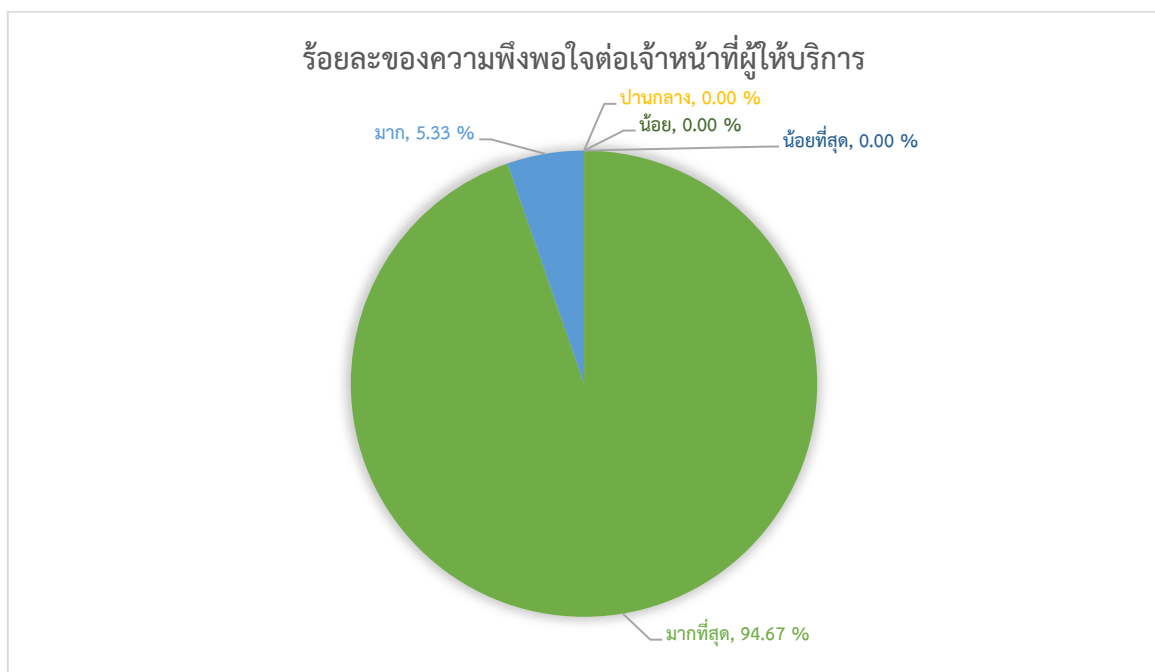
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

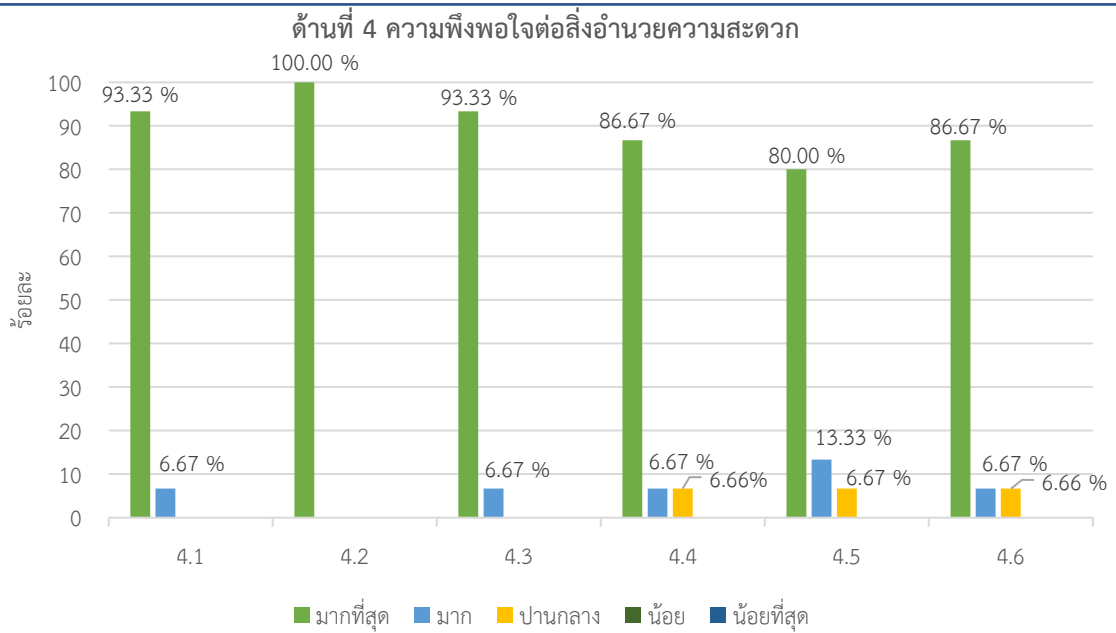
3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

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

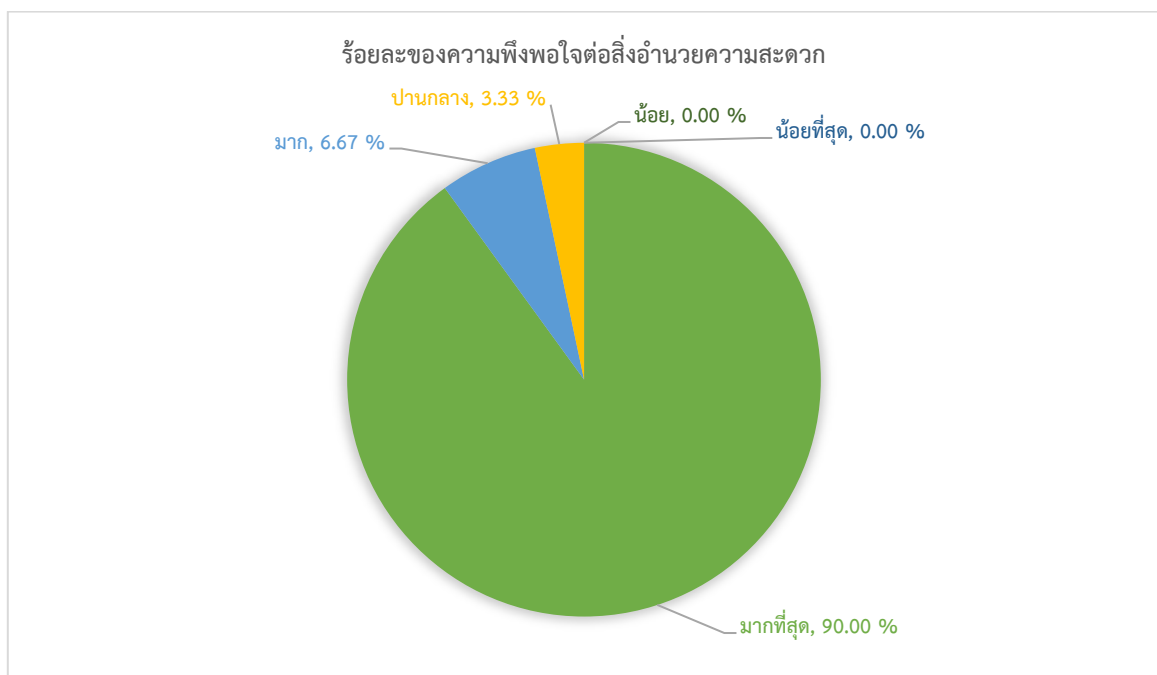
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

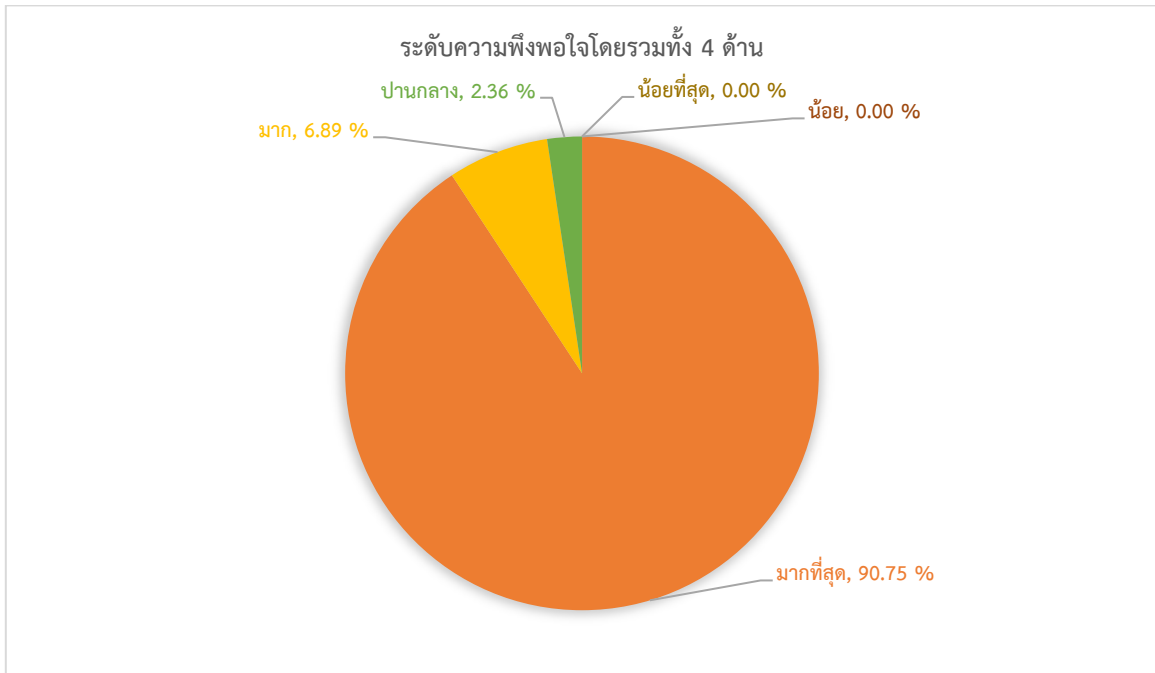
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

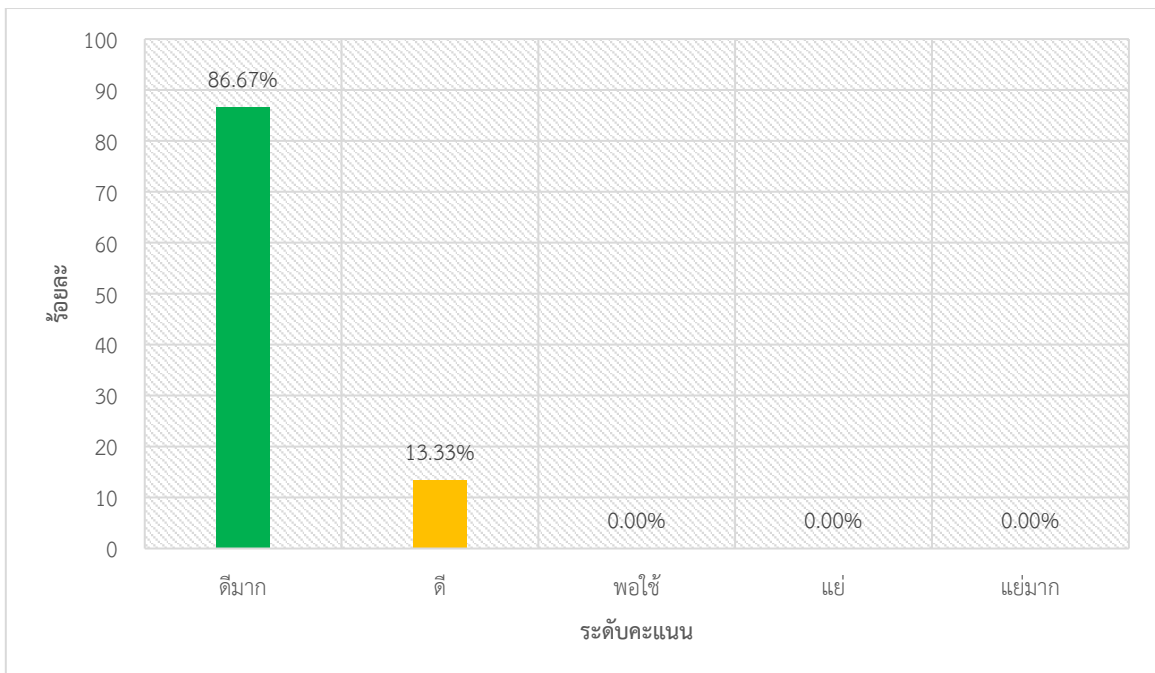


/สรุปผล...

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ตอนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ สำนักปลัด)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.33 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 86.67, ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.66 ตามลำดับ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.75

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 86.67