



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ตุลาคม 2563

**สรุป(รวม)ผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
- 1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามมีภาระหน้าที่ต้องทำ
- 1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการงาน ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 783 คน

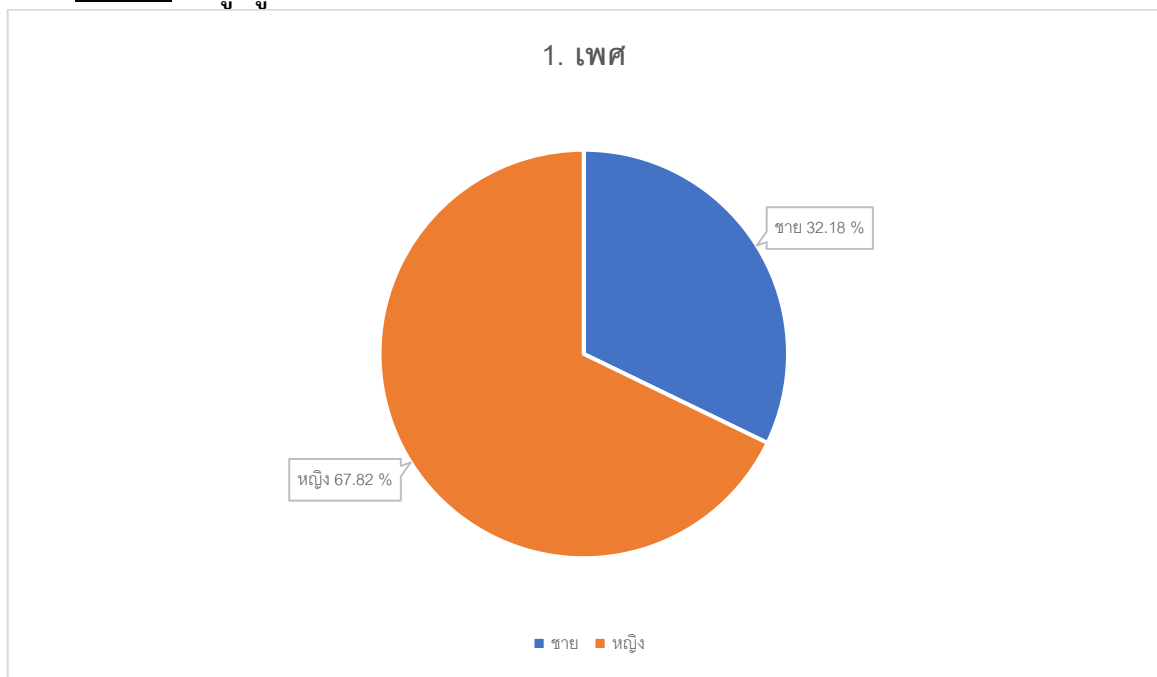
3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

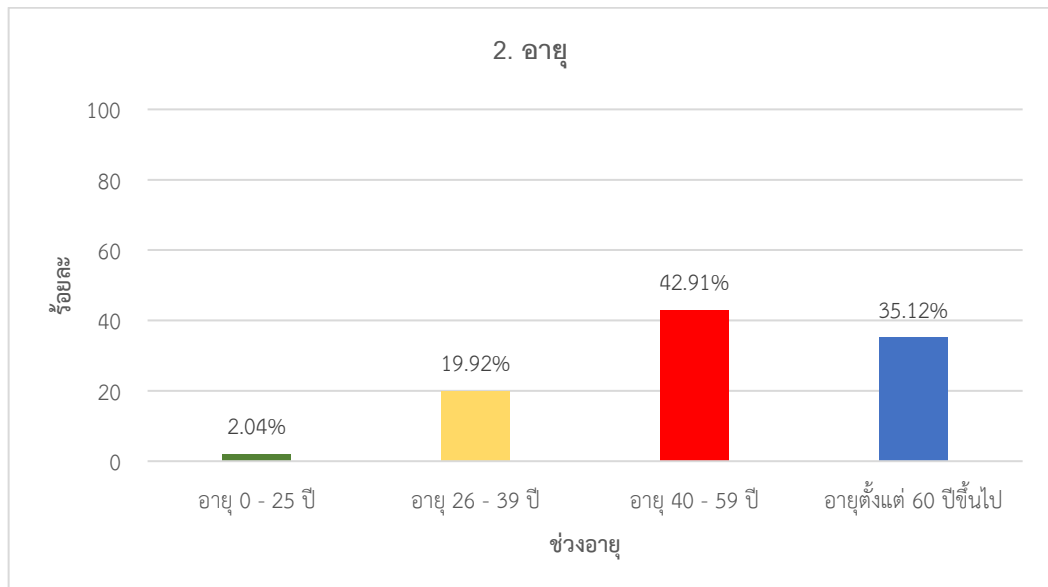
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

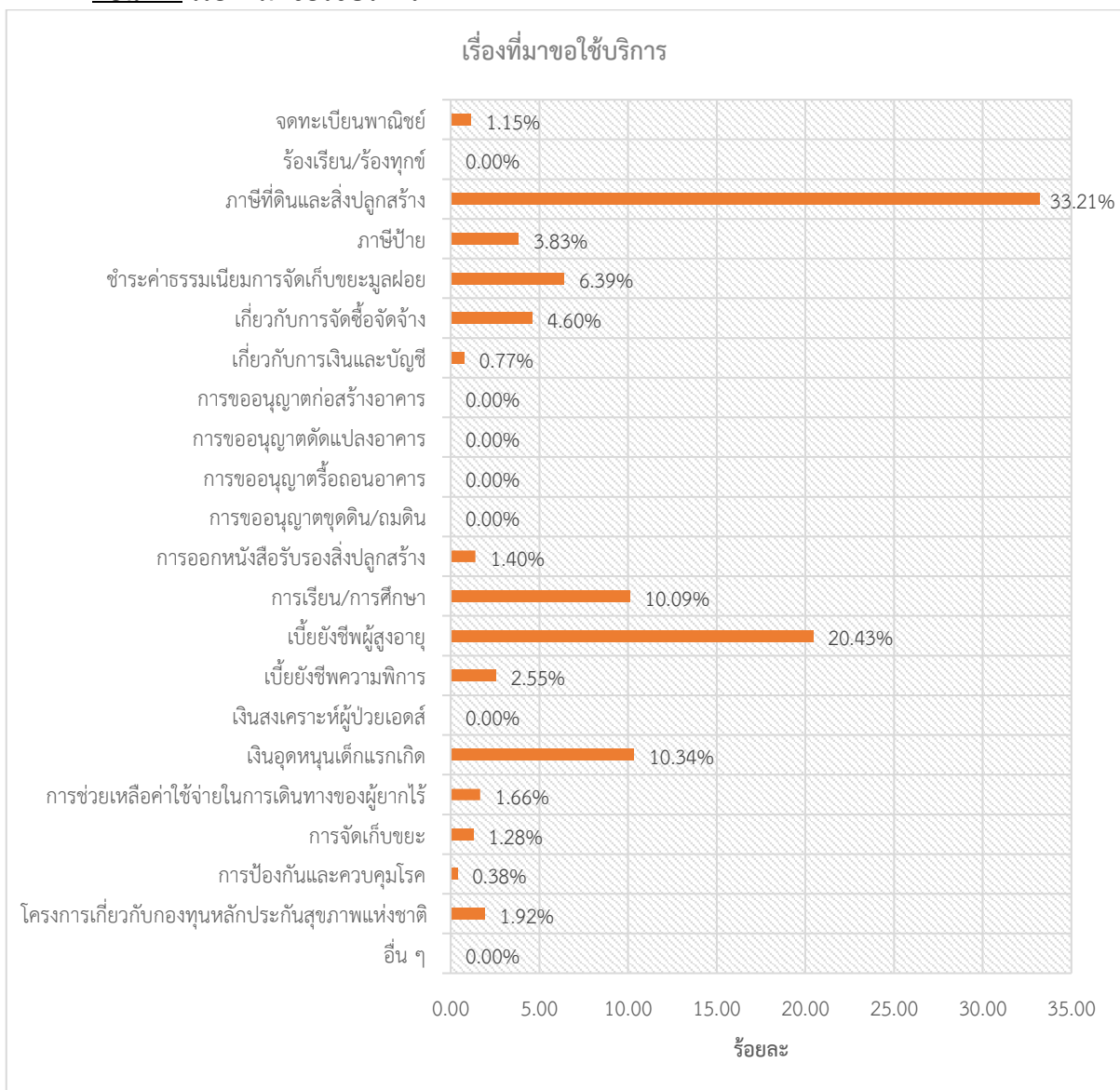
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ



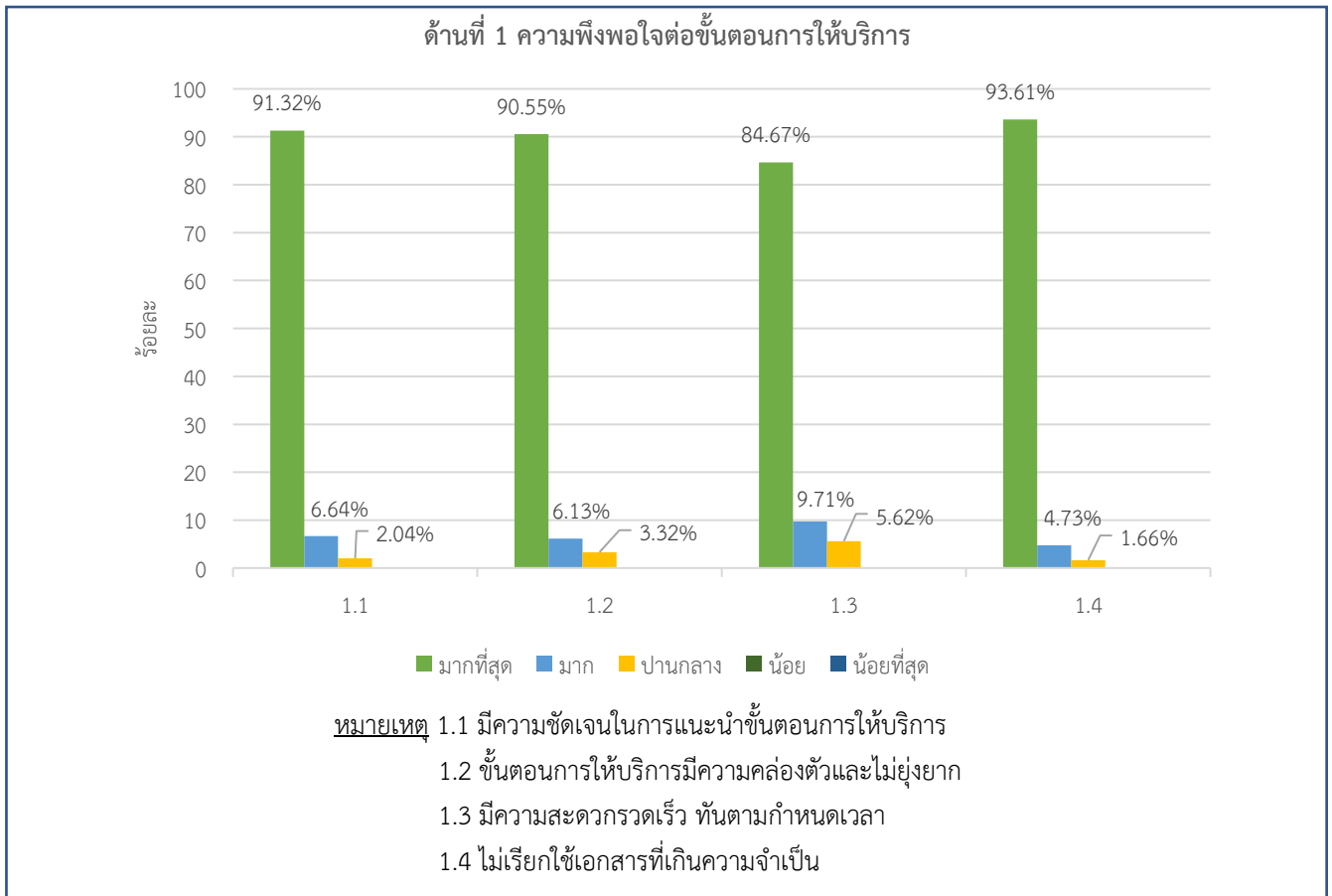
/2. อายุ...



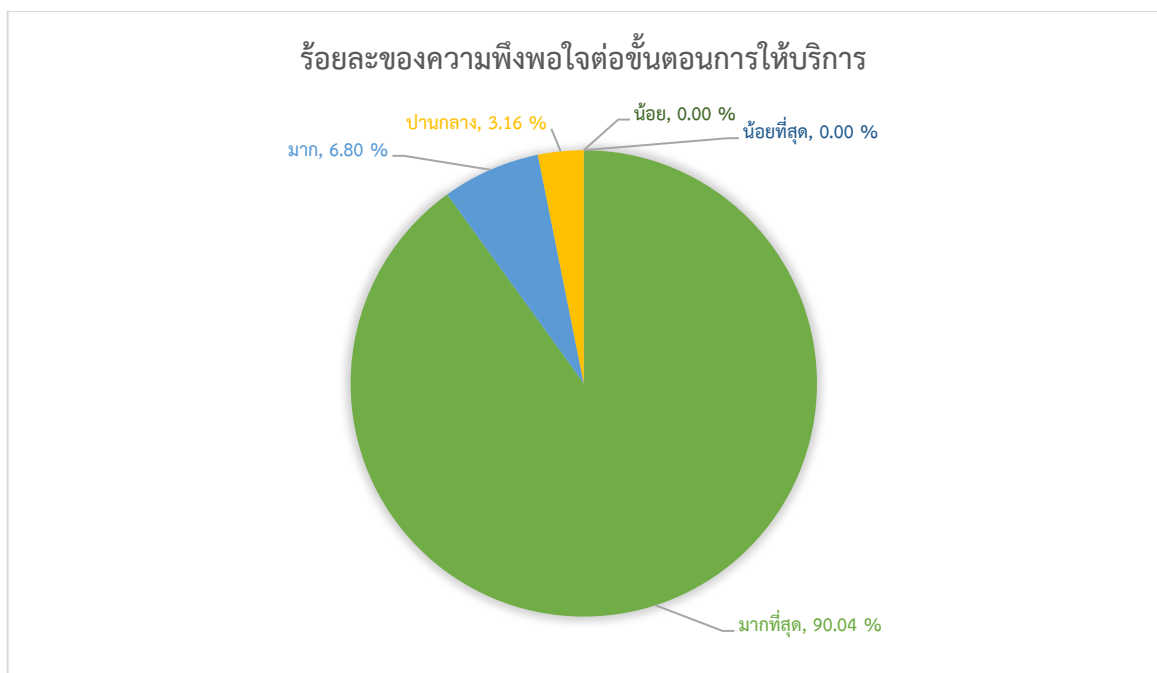
ตอนที่ 2 เรื่องที่มาขอใช้บริการ



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

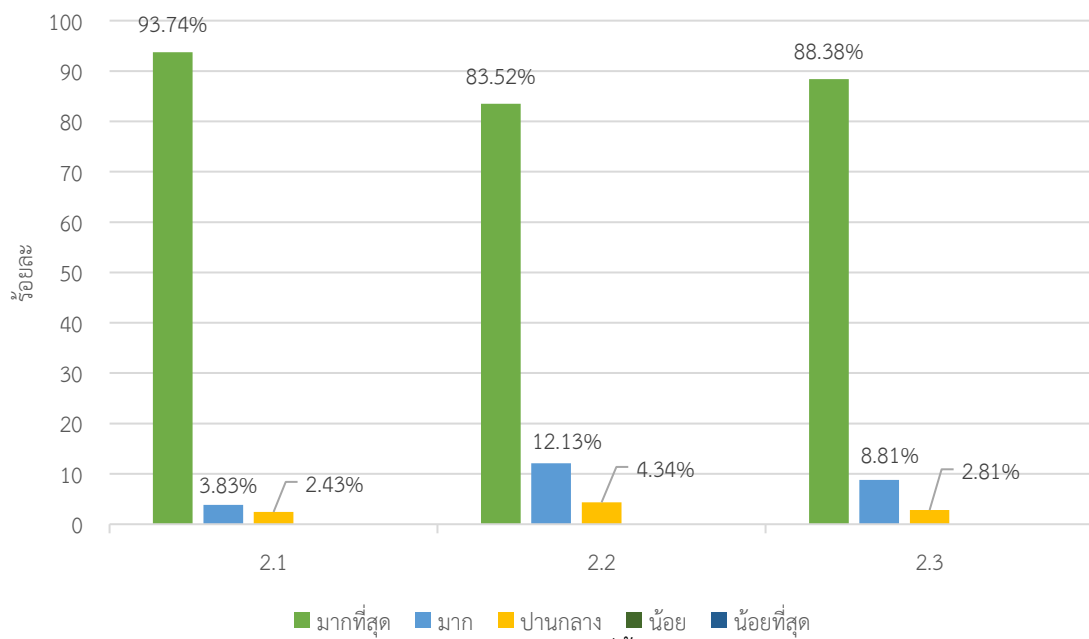


ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



/ด้านที่ 2...

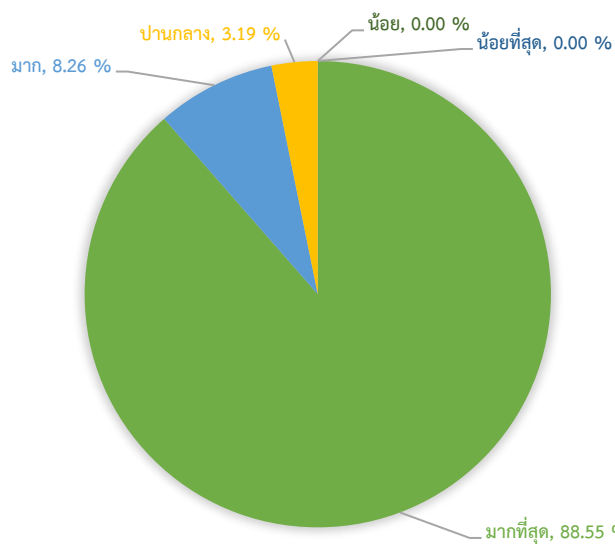
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



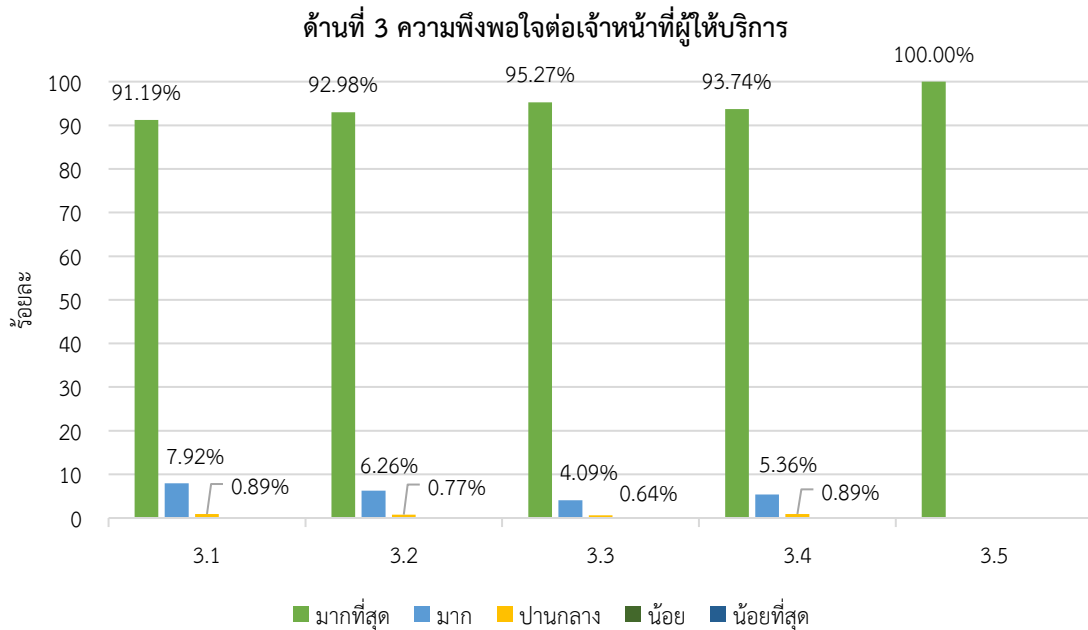
หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

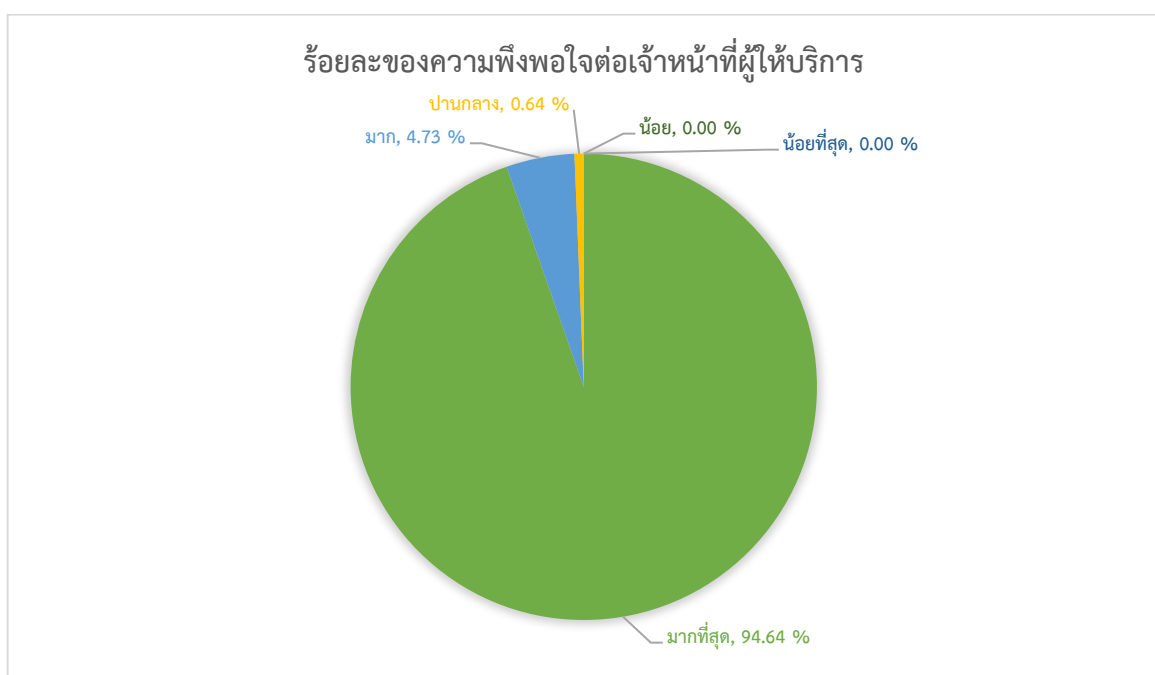
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

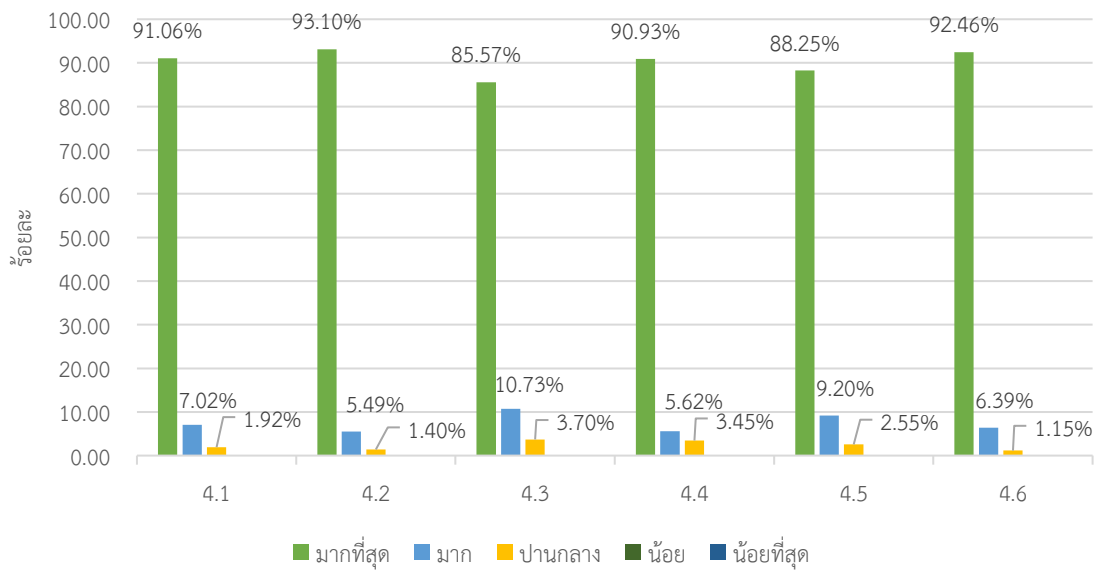
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

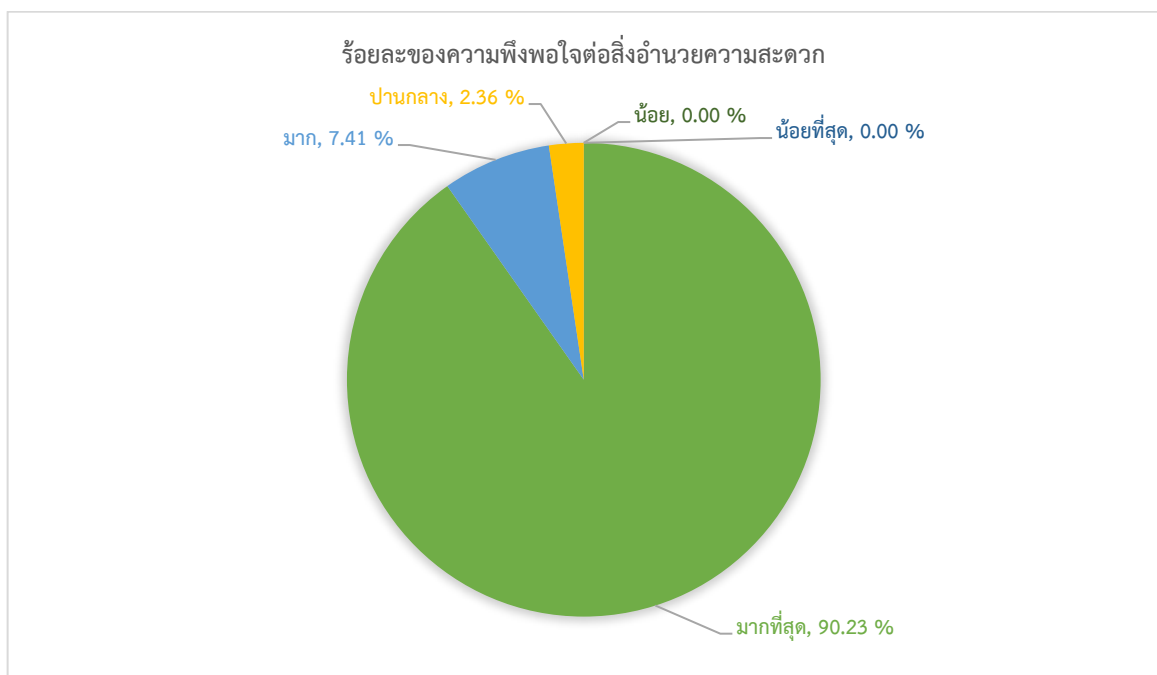
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

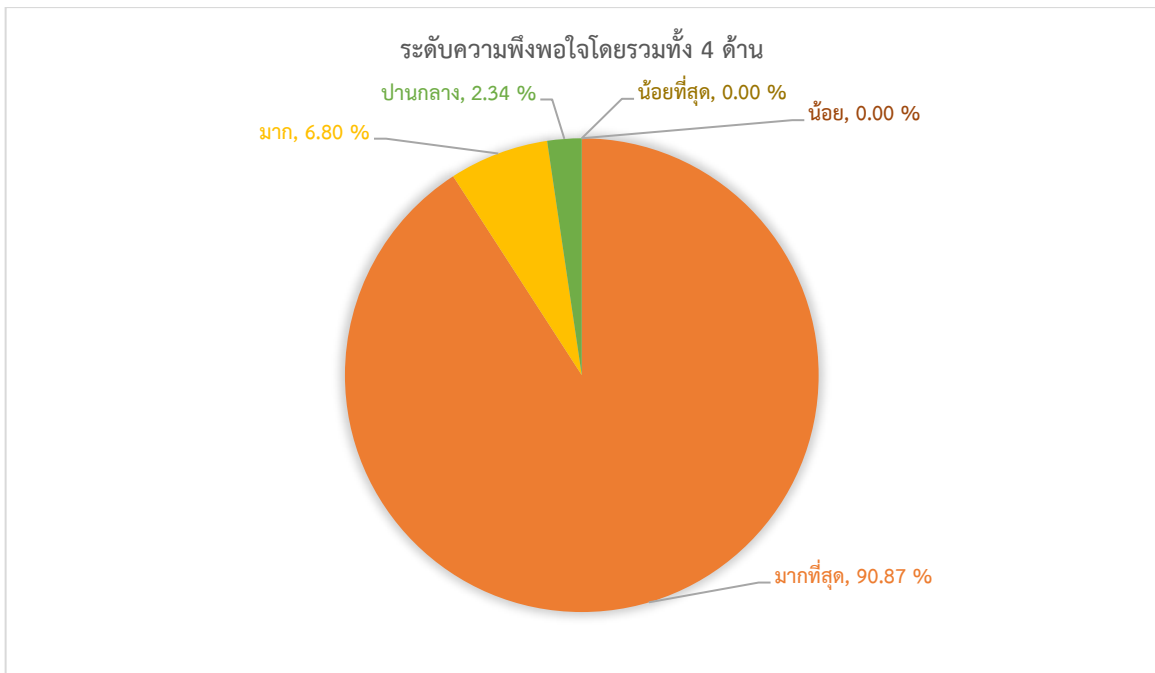
4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

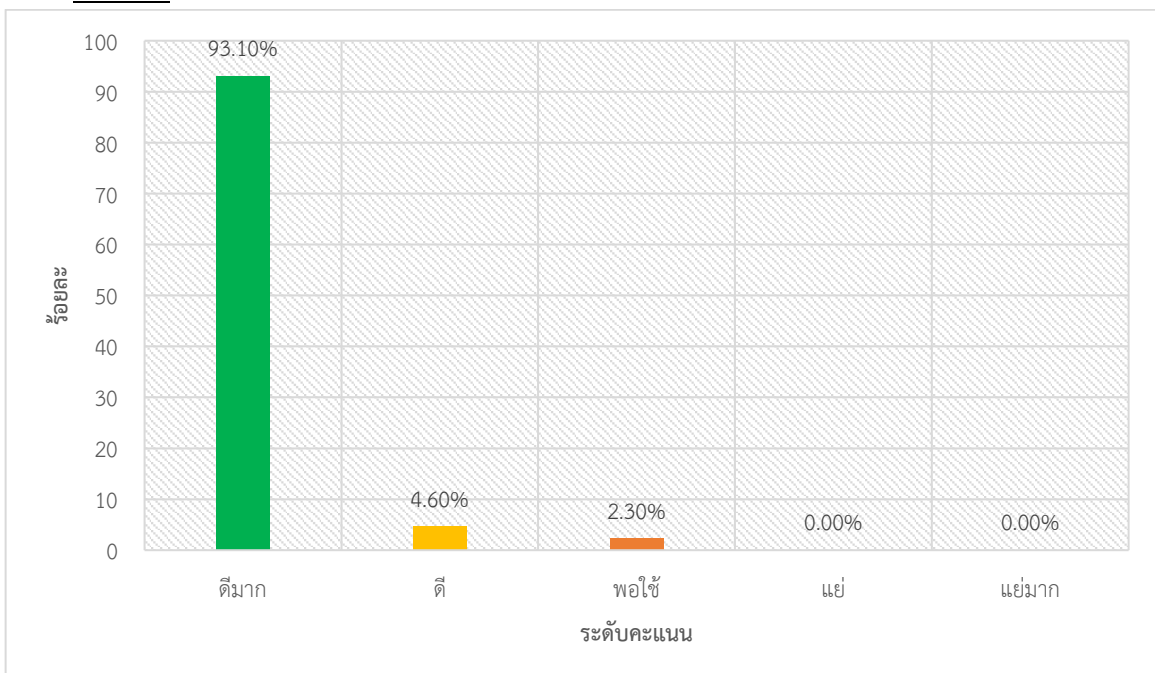
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุป(รวม)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ตอนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุป(รวม)ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.82 และช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.91

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 33.21, รองลงมาคือเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 20.43 และอันดับสามคือเรื่องเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 10.34

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.87

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.10