



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ณ จุดบริการ กองคลัง



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ตุลาคม 2563

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
- 1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ
- 1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คำนึงค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องให้ผู้รับผิดชอบทำงานที่ทํานั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 349 คน

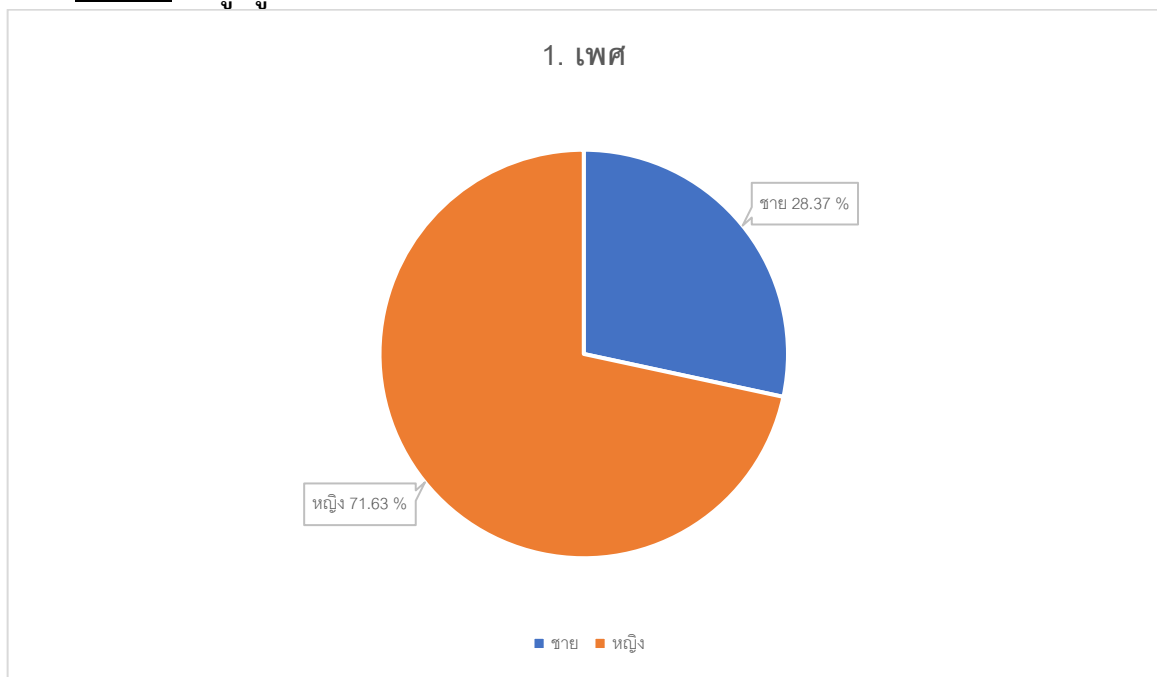
3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

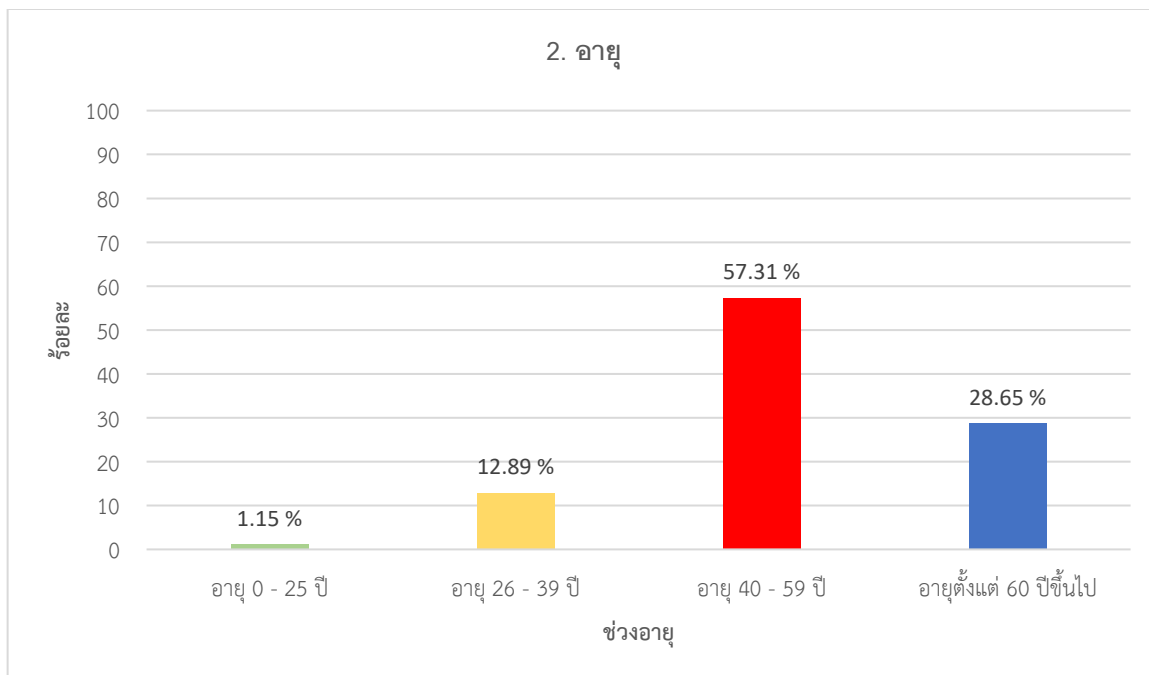
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

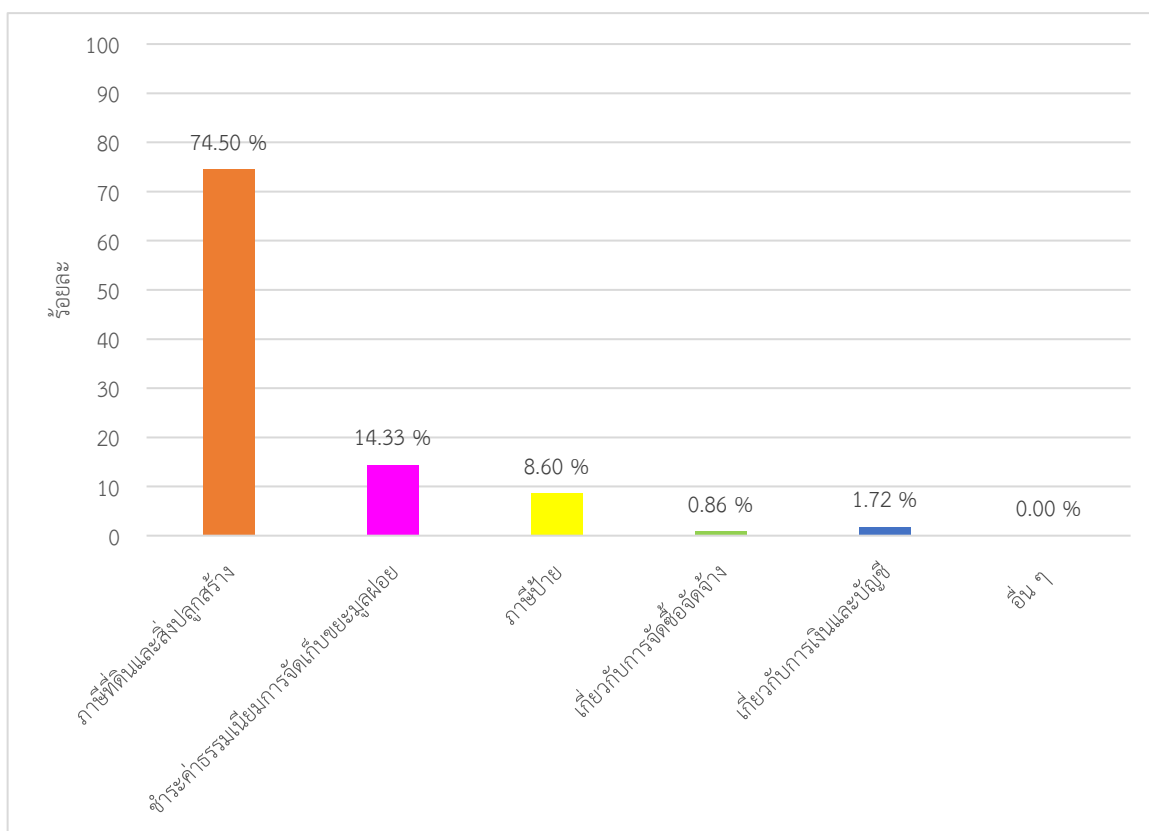
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ



/2. อายุ...

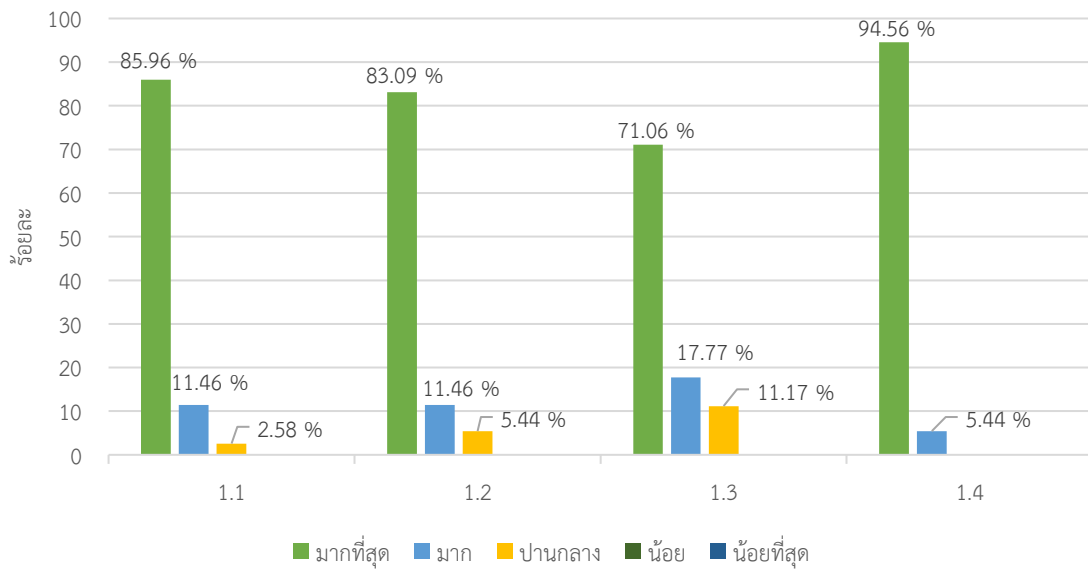


ตอนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ



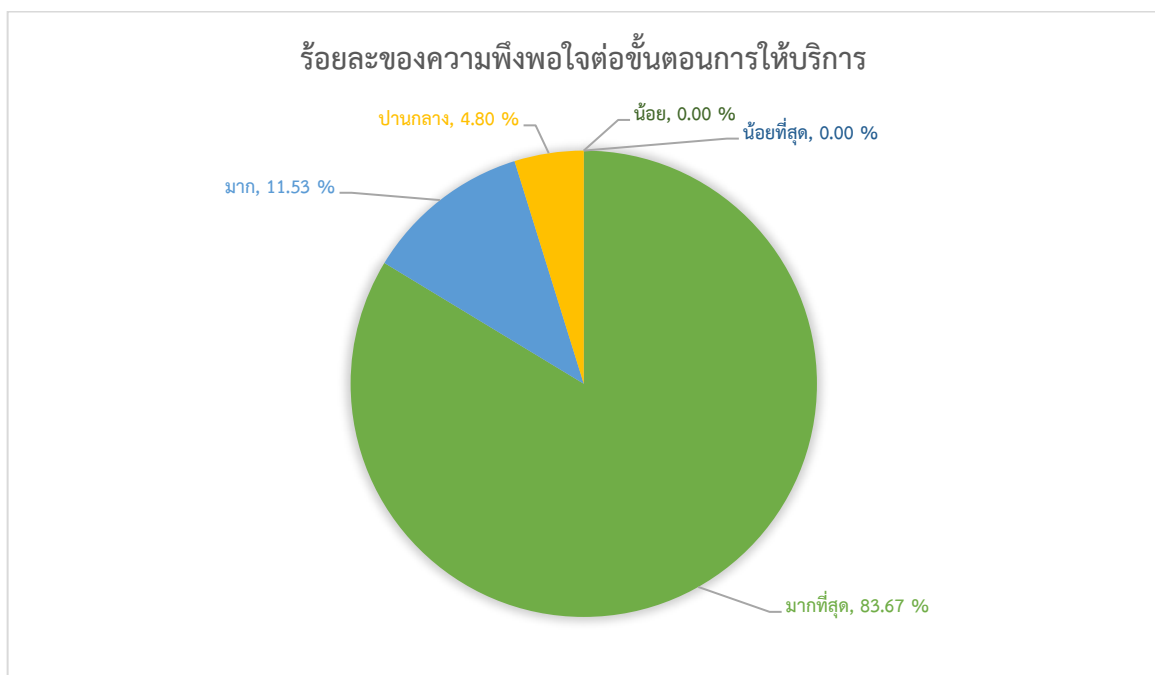
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



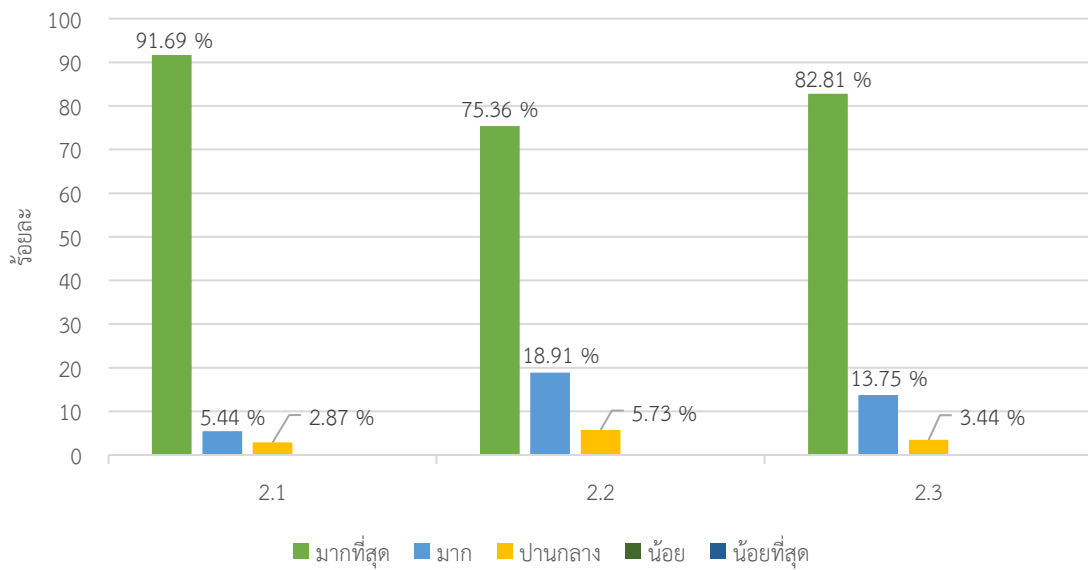
- หมายเหตุ 1.1 มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก
 1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
 1.4 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



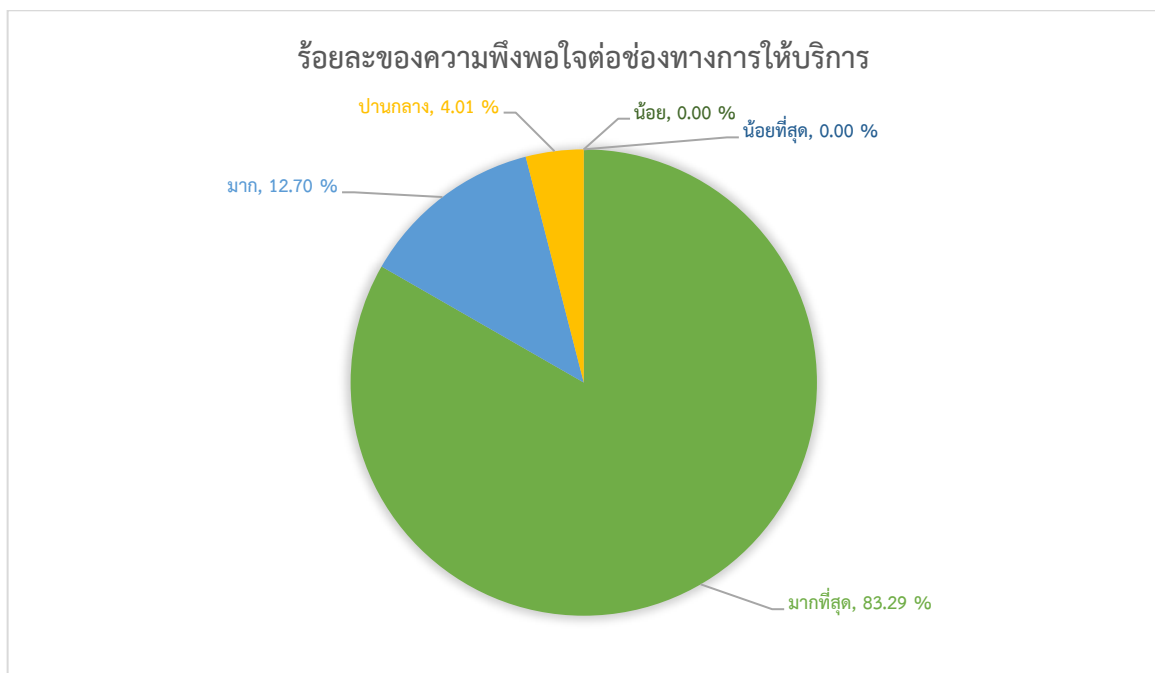
/ด้านที่ 2...

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



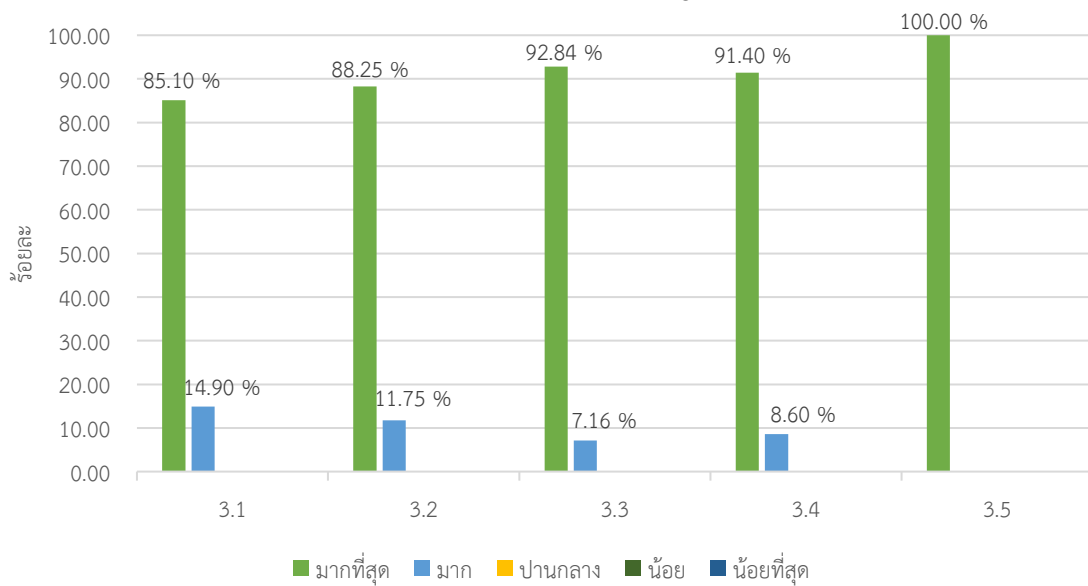
หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

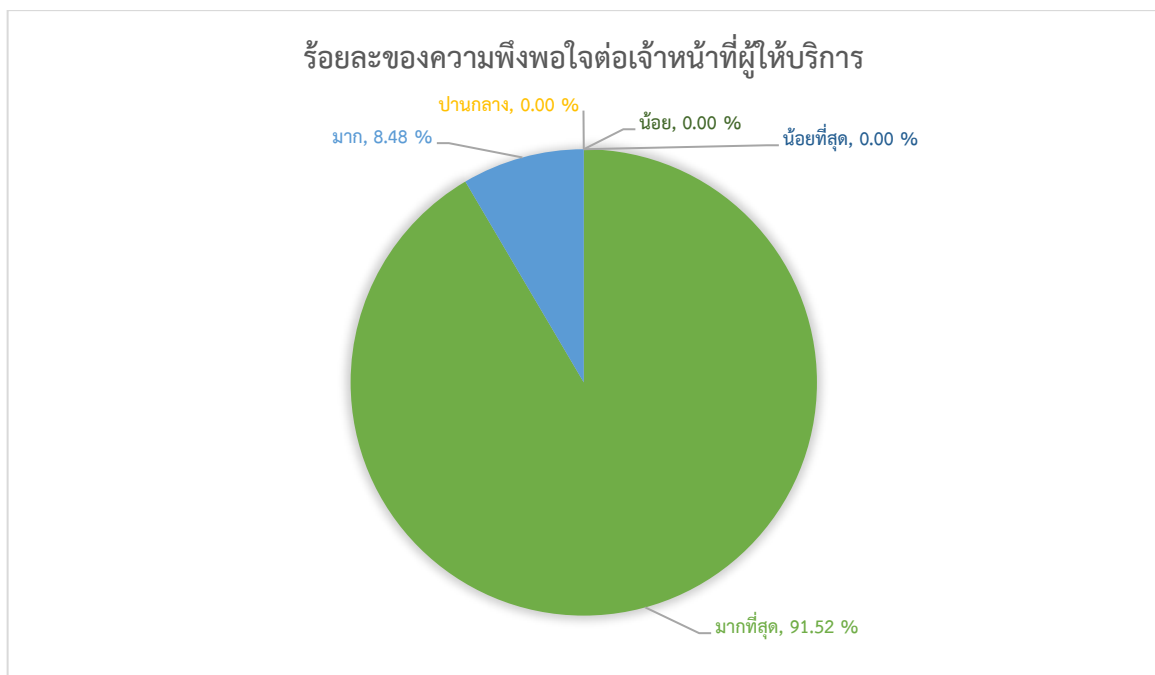
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

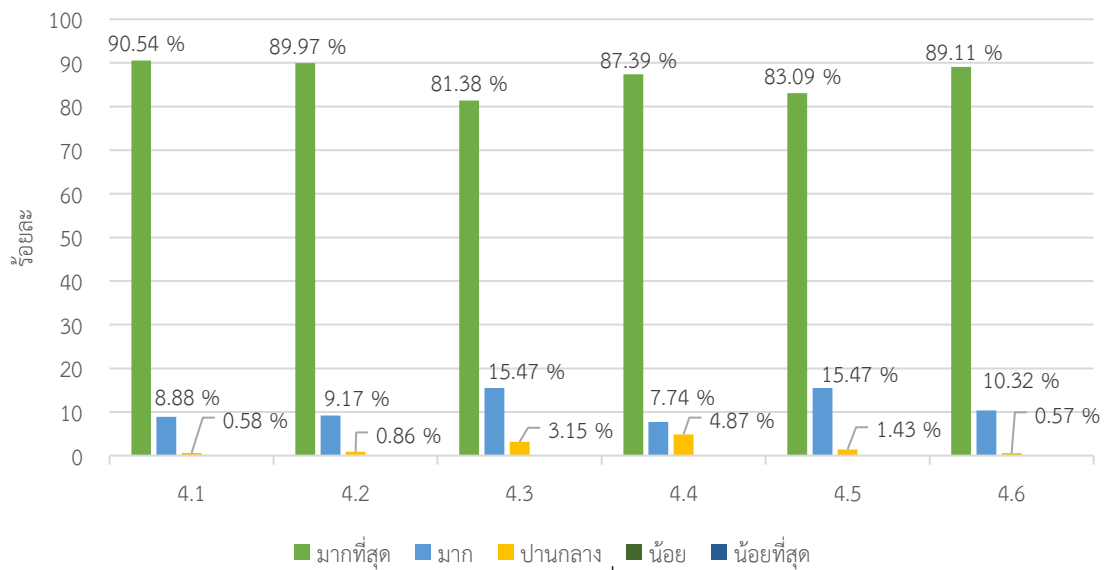
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



/ด้านที่ 4...

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

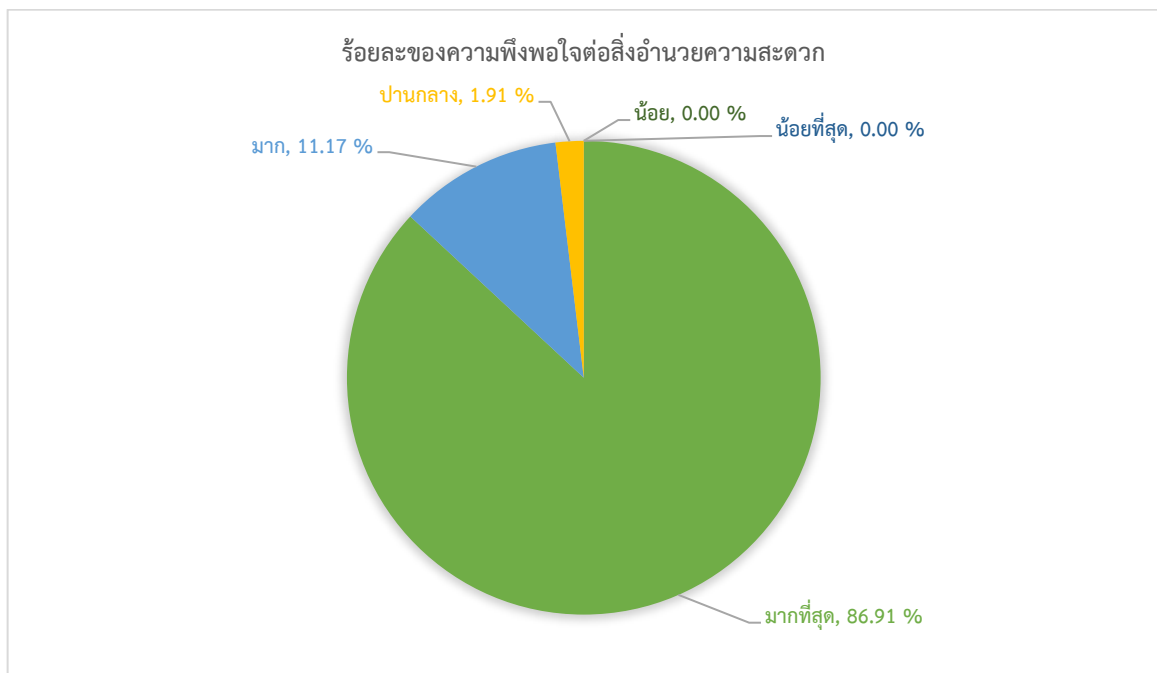
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

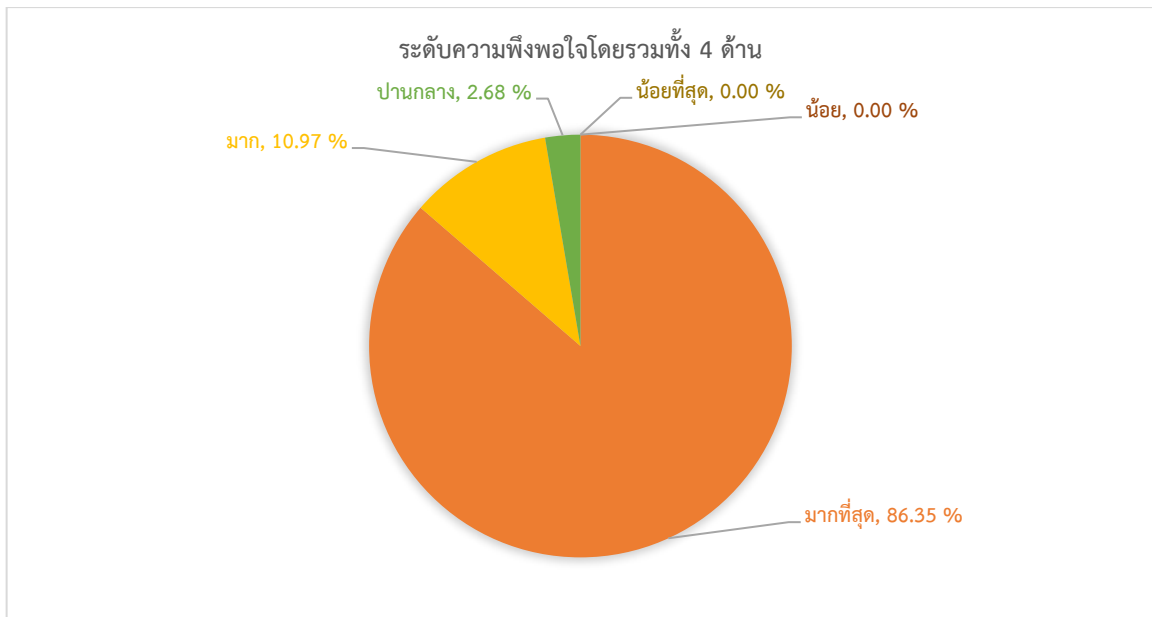
4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

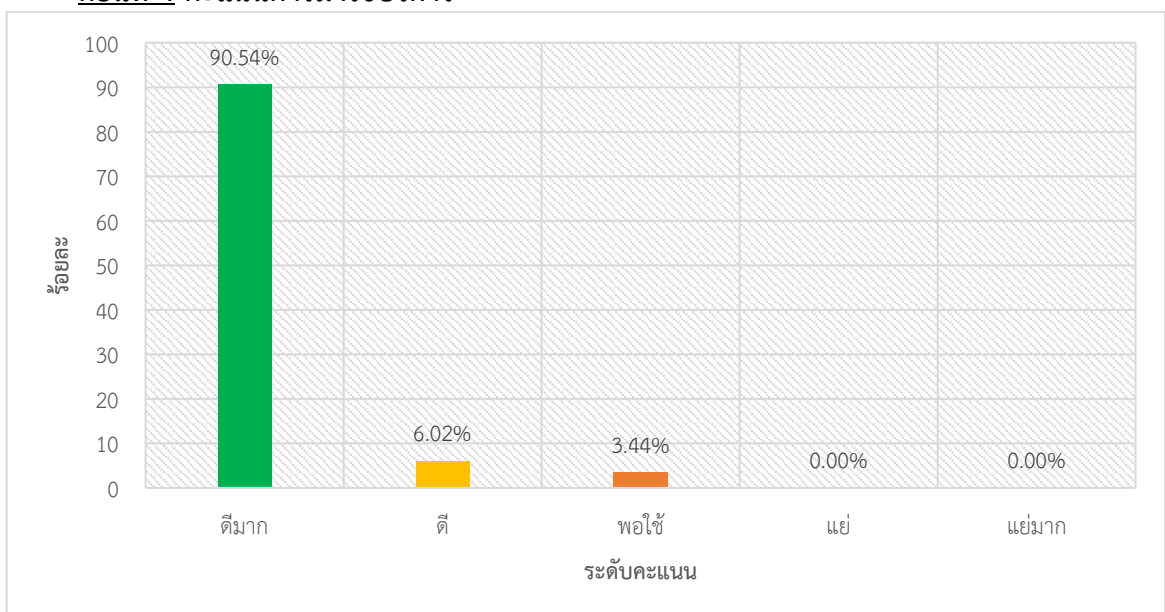
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ตอนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองคลัง)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.63 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.31

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 74.50, ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 14.33, ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 8.60, เกี่ยวกับการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.72, เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 0.86 ตามลำดับ สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.35

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90.54