



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ณ จุดบริการ **กองคลัง**



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

www.tbnongkham.go.th

044-109-756

contact@tbnongkham.go.th

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

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 คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องให้ผู้รับผิดชอบทำงานที่ทำงานนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 224 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

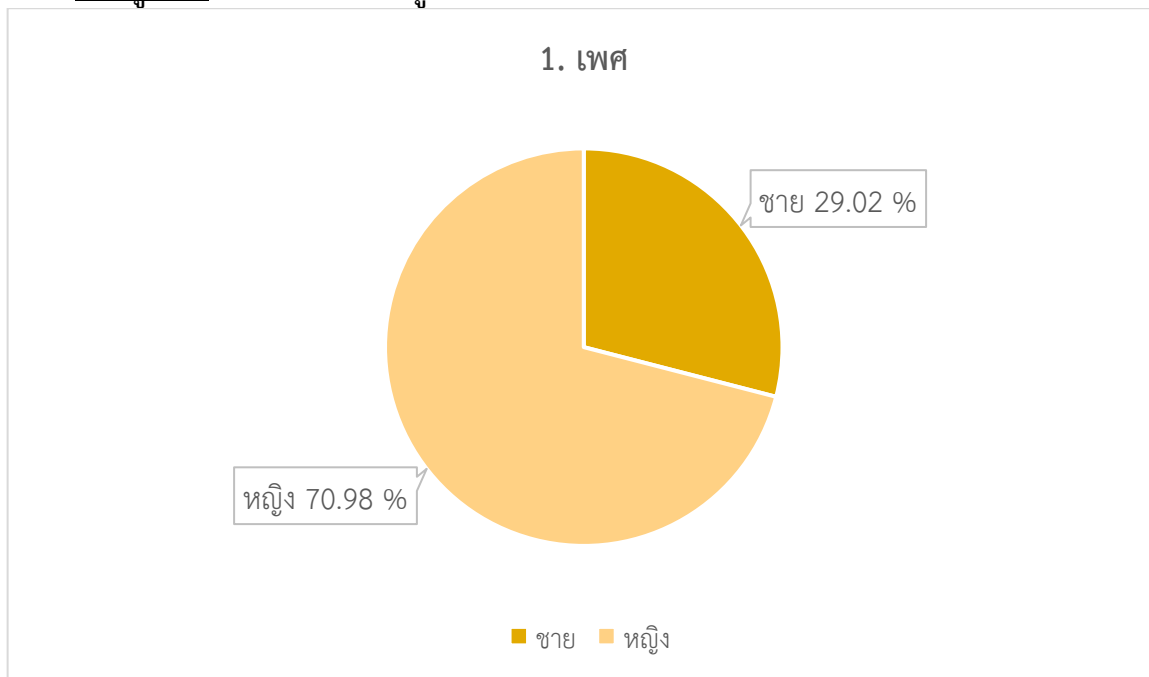
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ
 - ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ
 - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
มี 5 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	65	29.02
หญิง	159	70.98
รวม	224	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



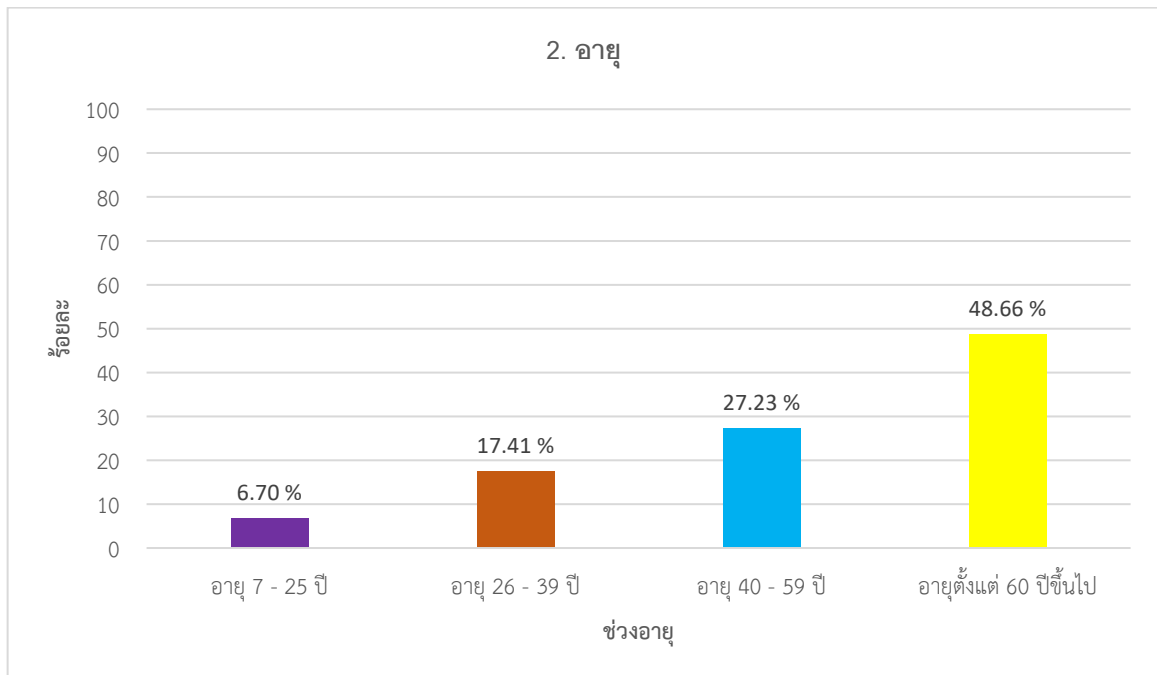
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 70.98 และเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.02

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	15	6.70
26-39 ปี	39	17.41
40-59 ปี	61	27.23
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	109	48.66
รวม	224	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



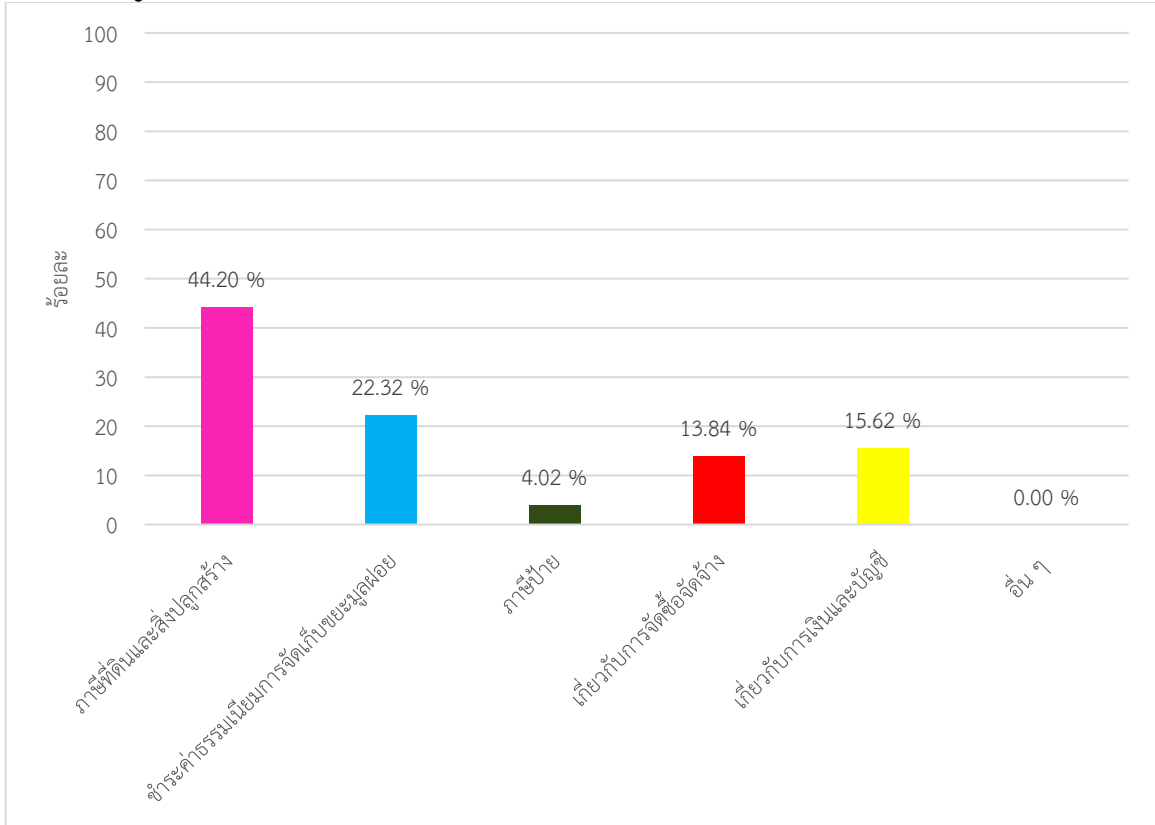
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 48.66 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.23 ,ช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ใช้บริการ

เรื่องที่ใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	99	44.20
ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	50	22.32
ภาษีป้าย	9	4.02
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	31	13.84
เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	35	15.62
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	224	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 ,เกี่ยวกับการเงินและบัญชี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 ,เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.84 ตามลำดับ และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือภาษีป้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

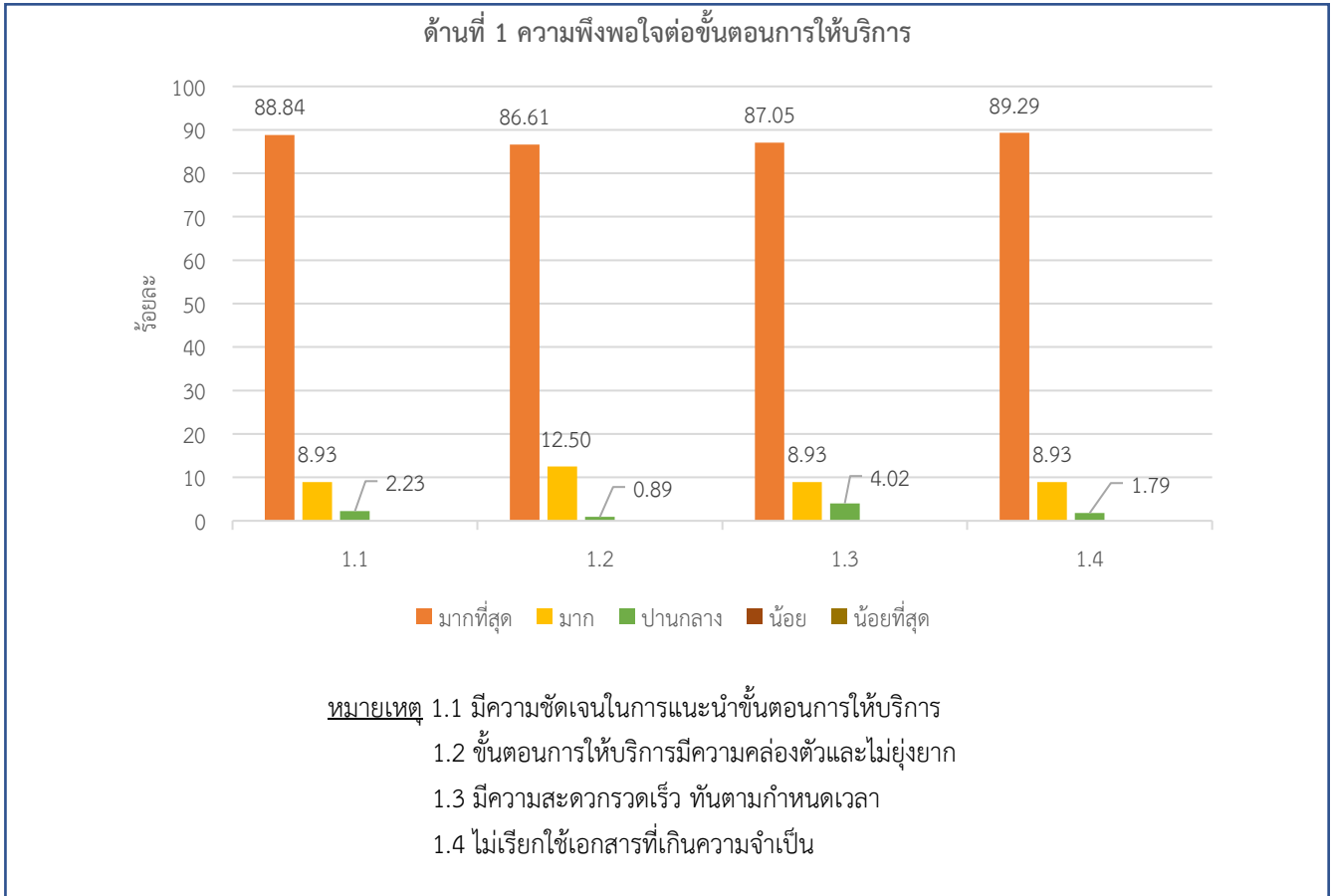
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

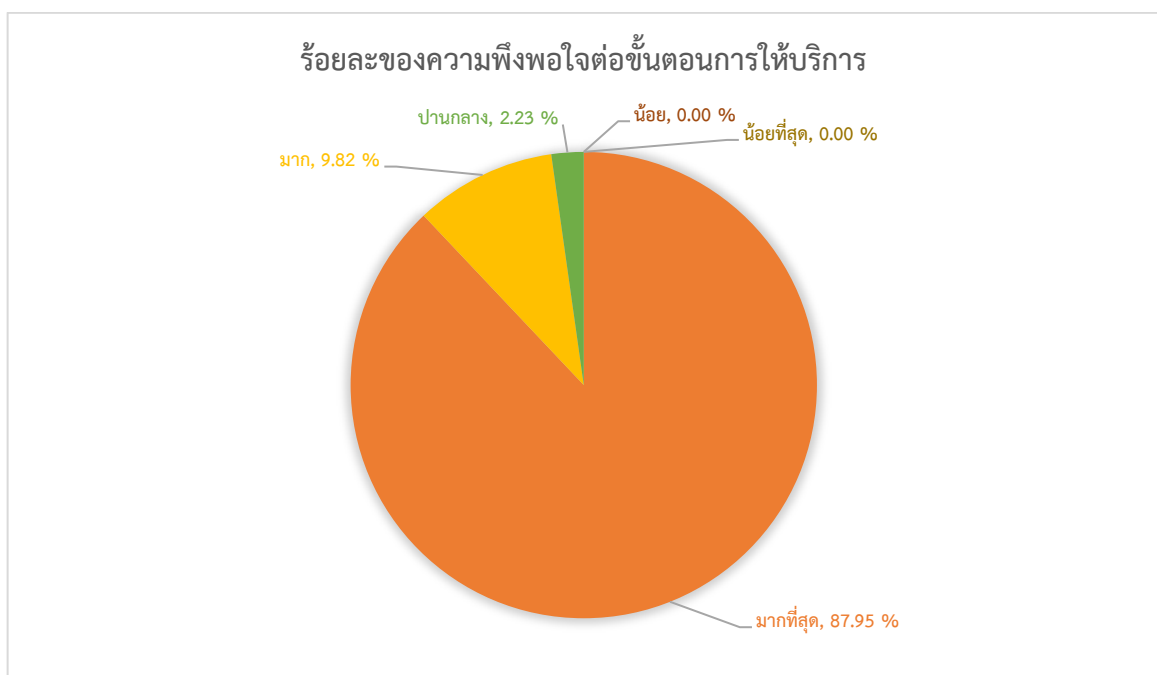
1. มากที่สุด
2. มาก
3. ปานกลาง
4. น้อย
5. น้อยที่สุด

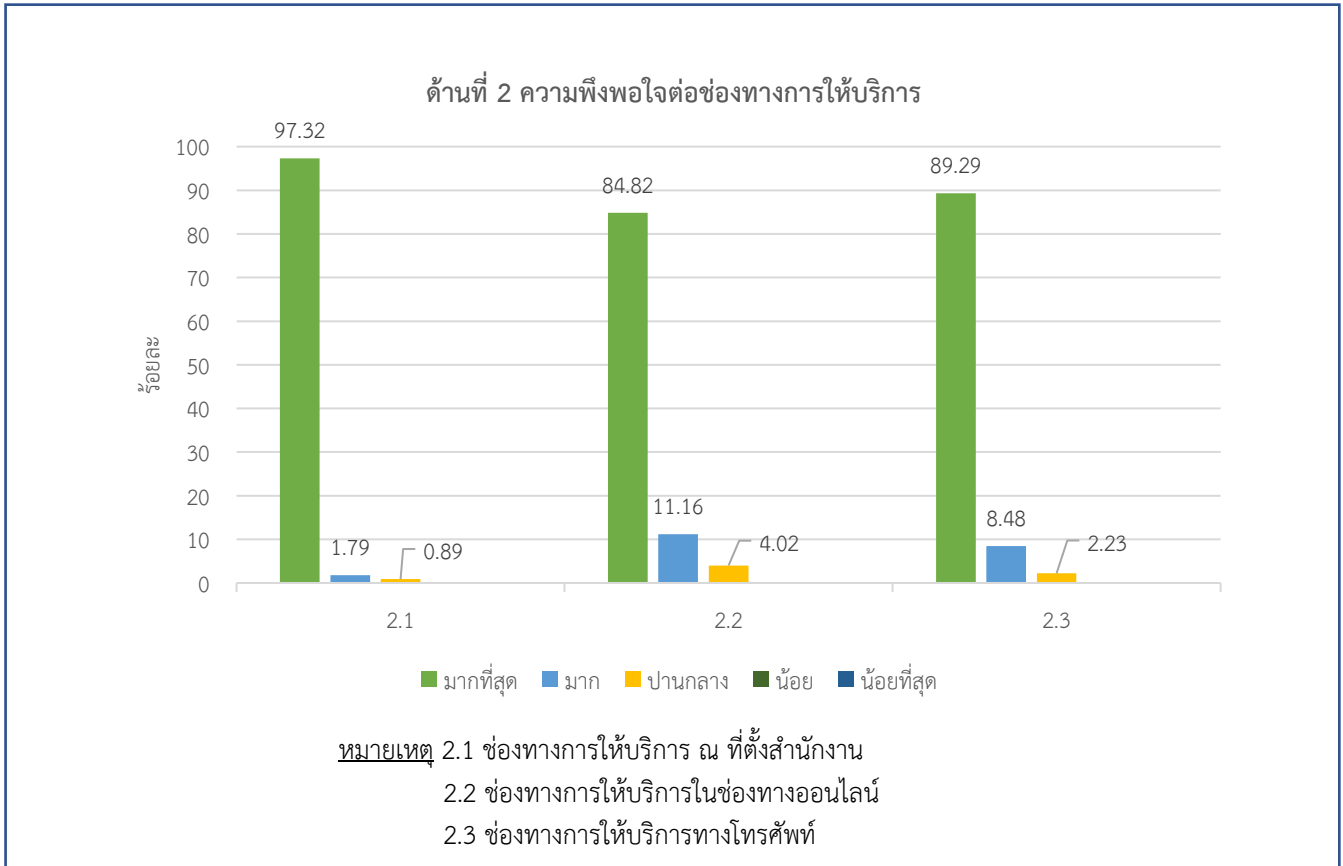
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

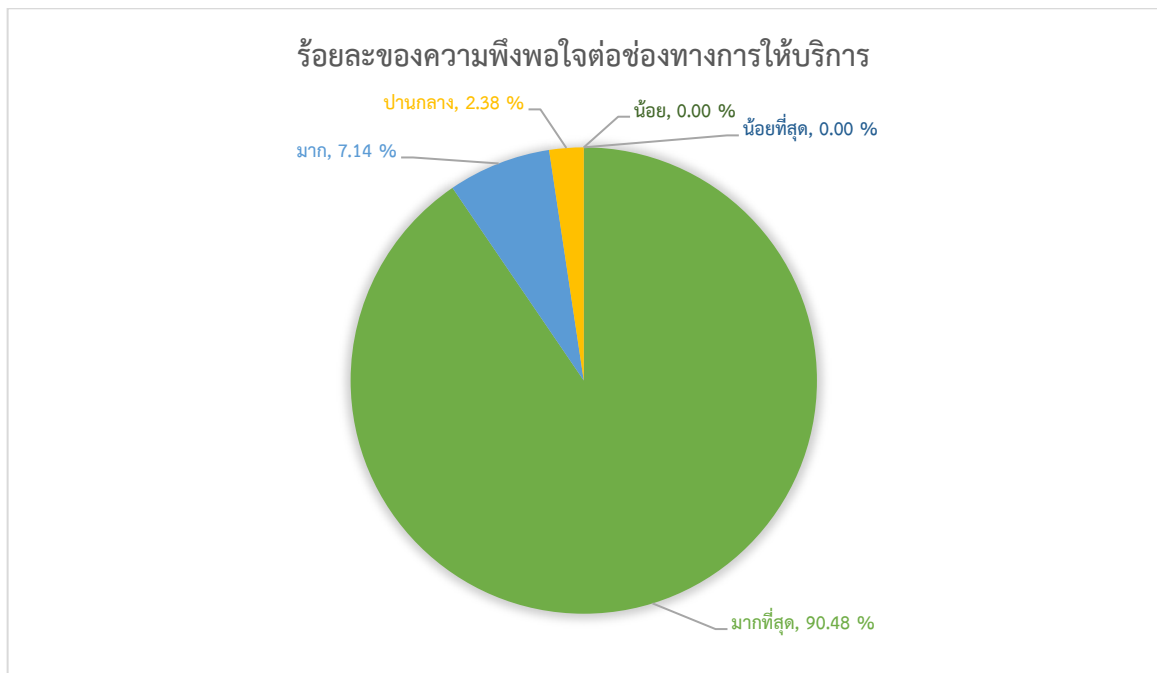


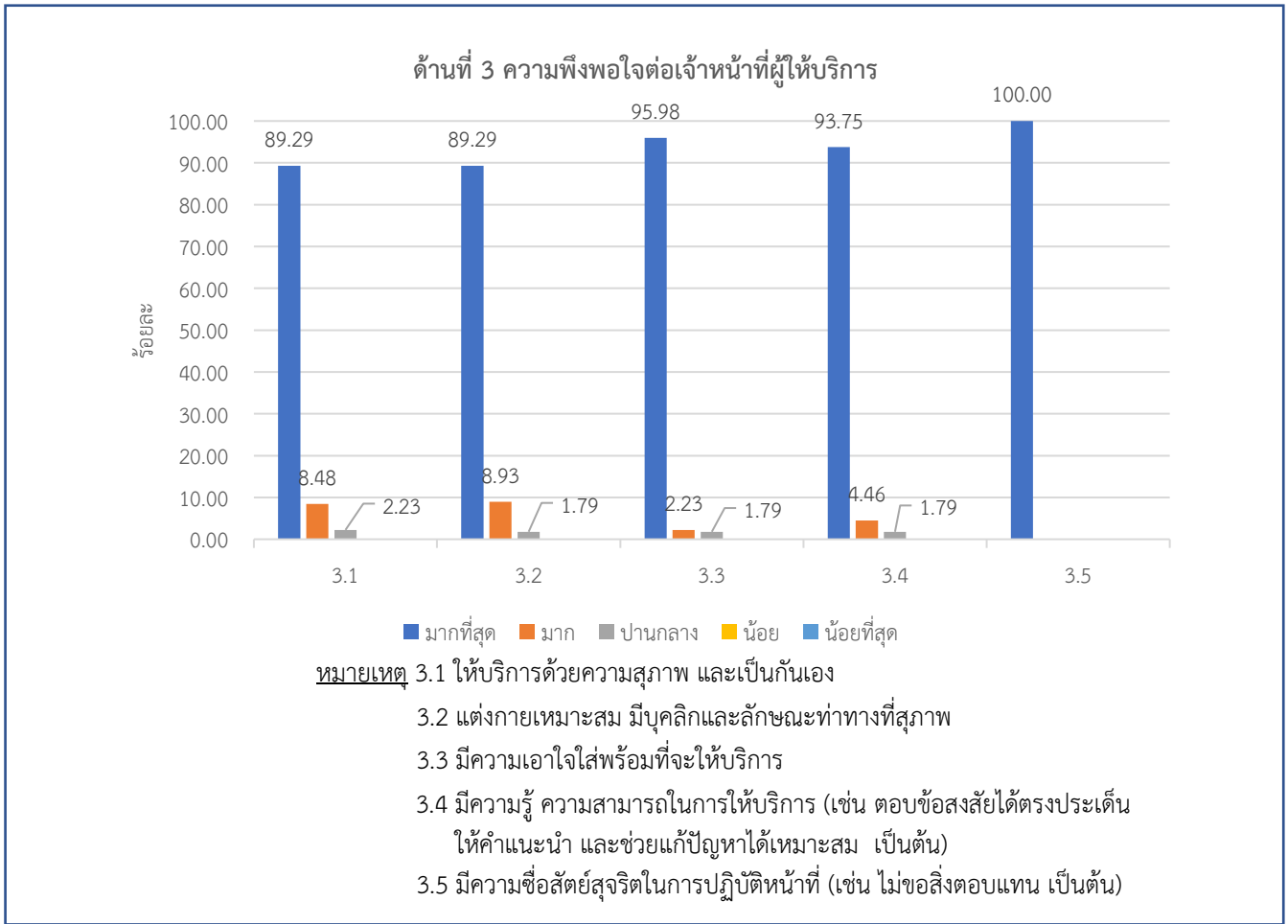
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



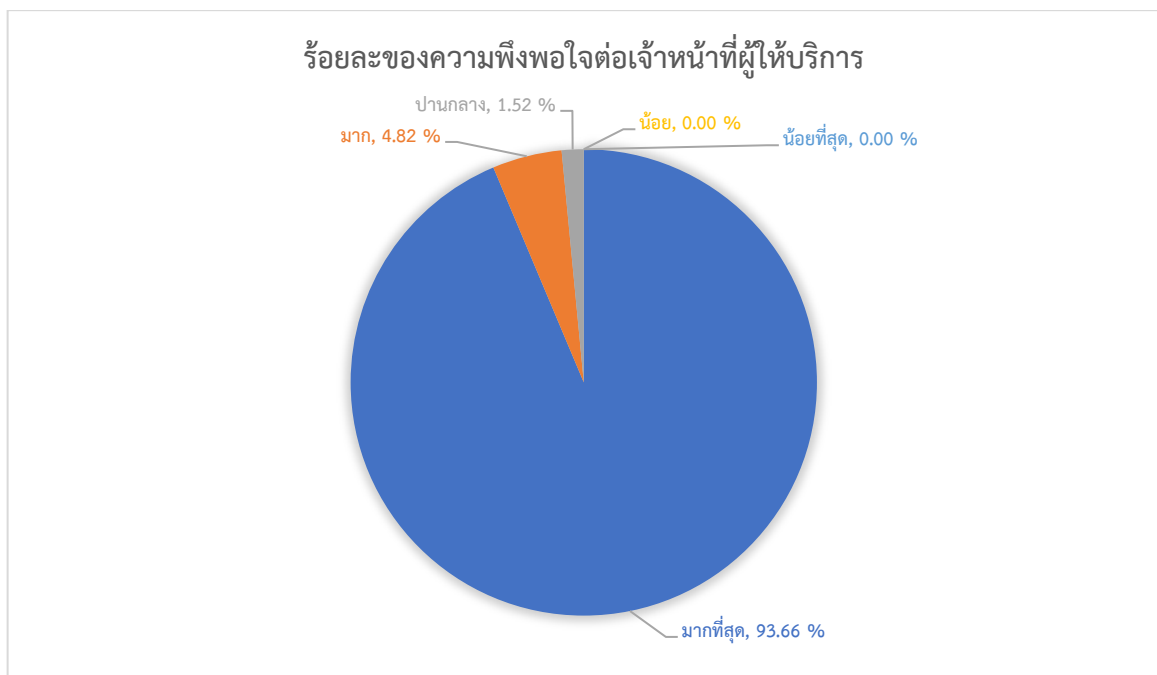


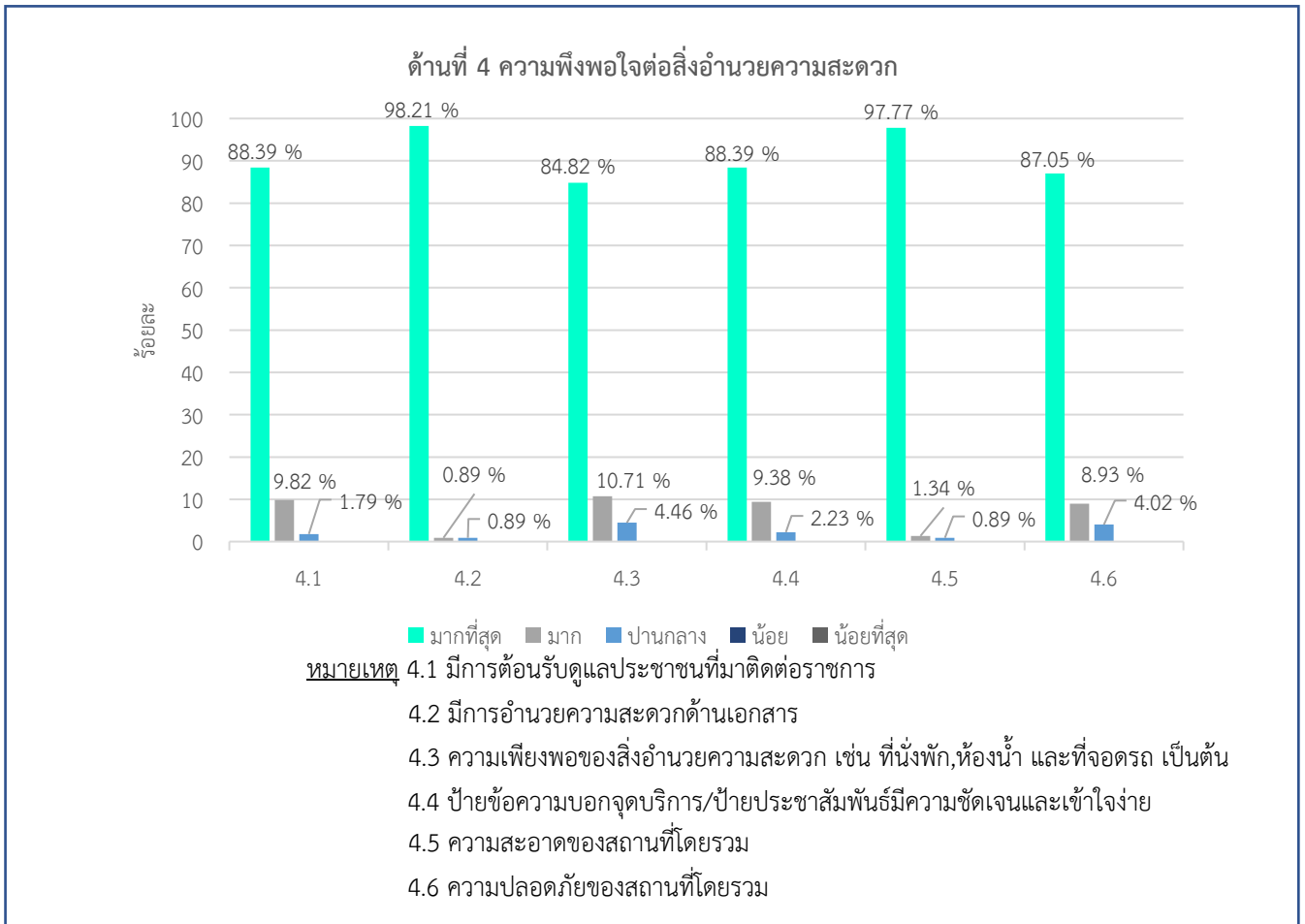
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



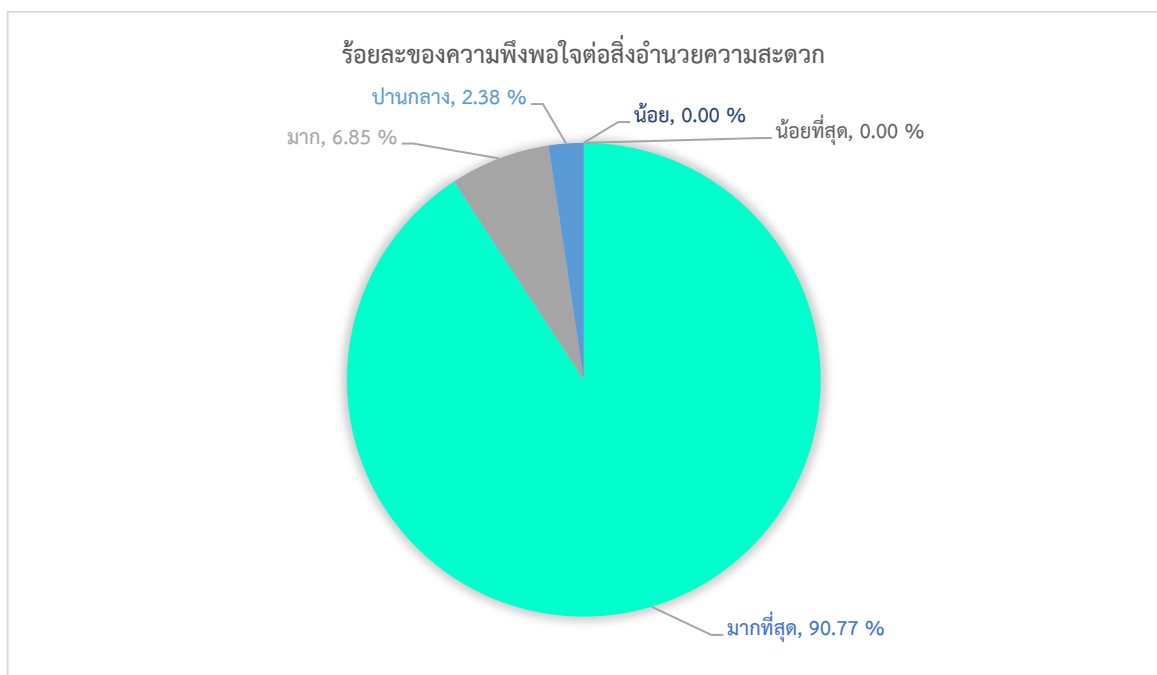


ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

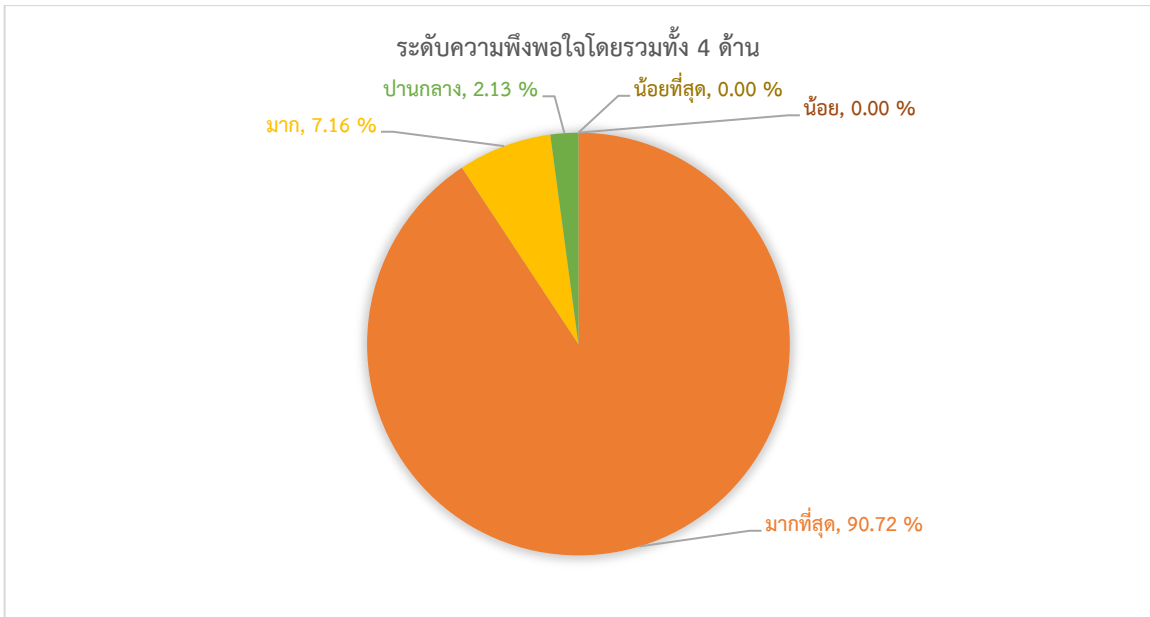




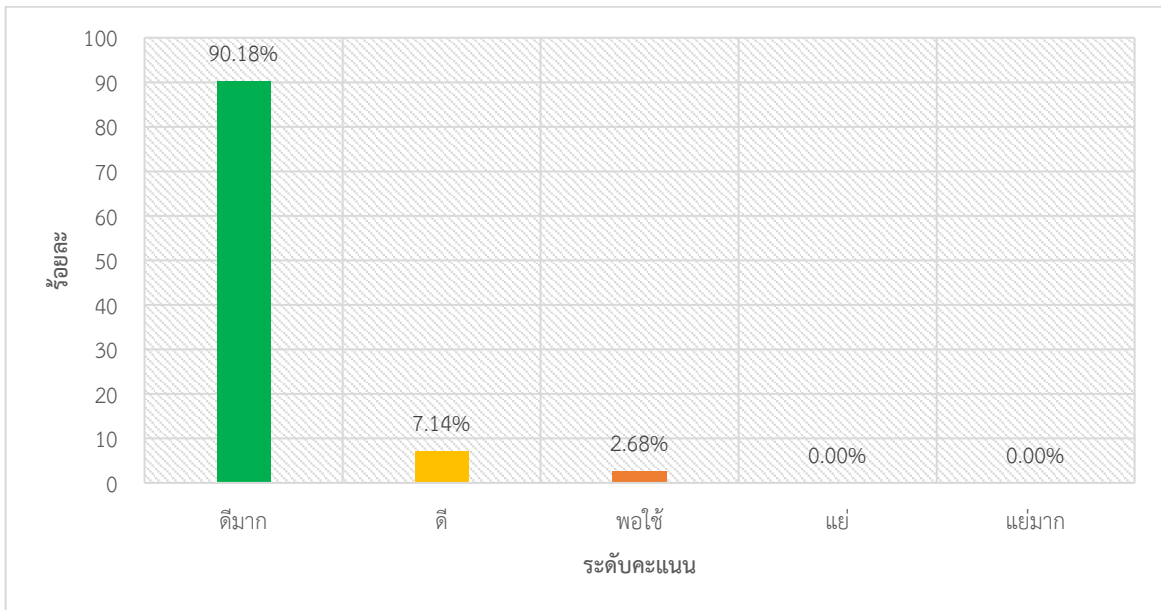
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองคลัง)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.98 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.66

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาเรื่องชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 22.32 , เกี่ยวกับการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 15.62, เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.84 และเรื่องที่ขอรับบริการน้อยที่สุดคือเรื่องภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 4.02, ตามลำดับ สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.72

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90.18

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน

