

**ผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

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 723 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

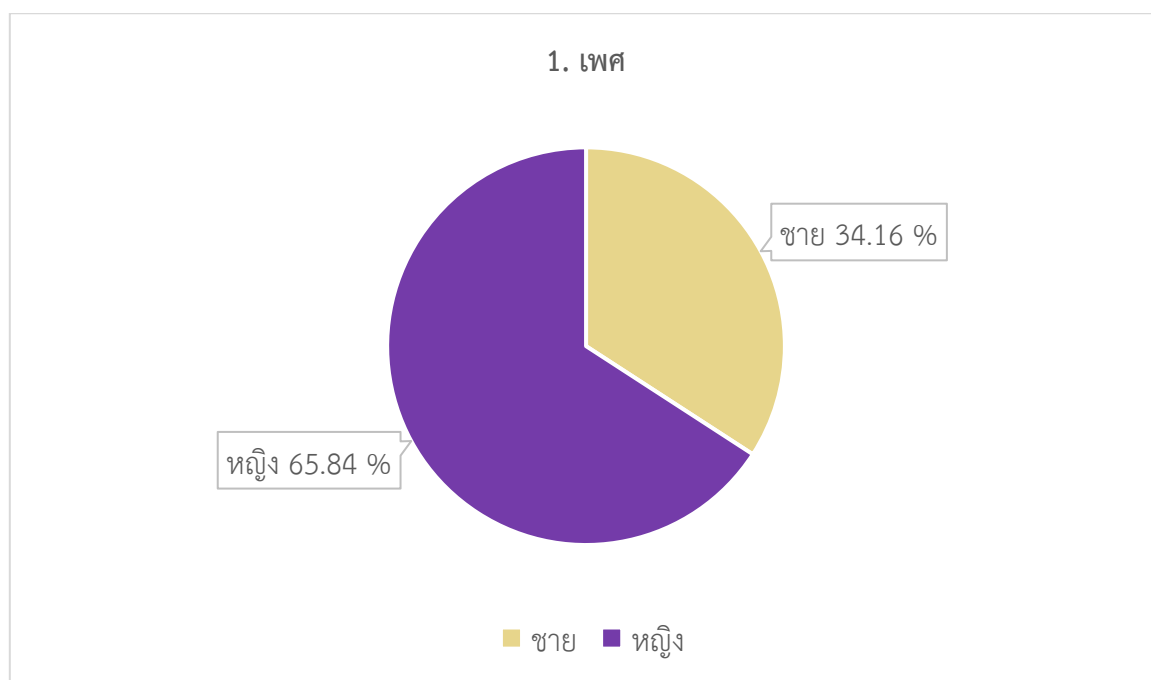
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ
- ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด
- ส่วนที่ 4 ระดับคะแนนการให้บริการ
มี 5 ระดับ คือ ดีมาก, ดี, พอใช้, แย่, แย่มาก
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	247	34.16
หญิง	476	65.84
รวม	723	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



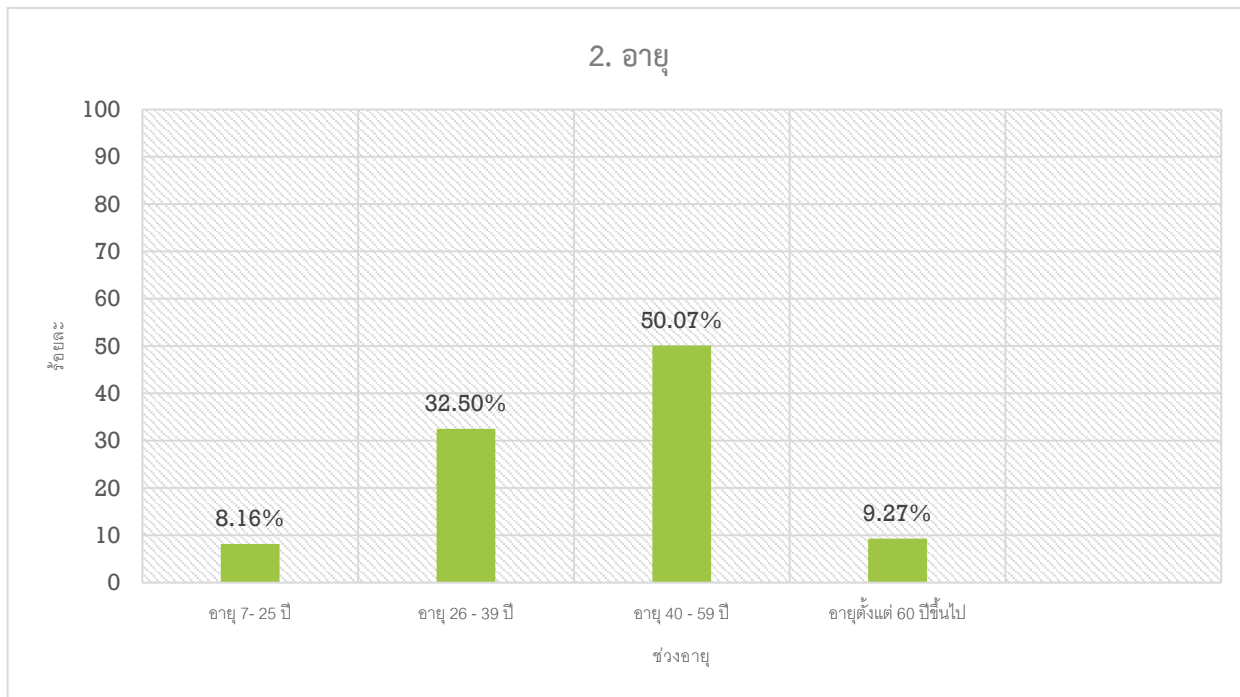
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 476 คน คิดเป็นร้อยละ 65.84 และเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 34.16

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	59	8.16
26-39 ปี	235	32.50
40-59 ปี	362	50.07
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	67	9.27
รวม	723	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 50.07 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, ช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16

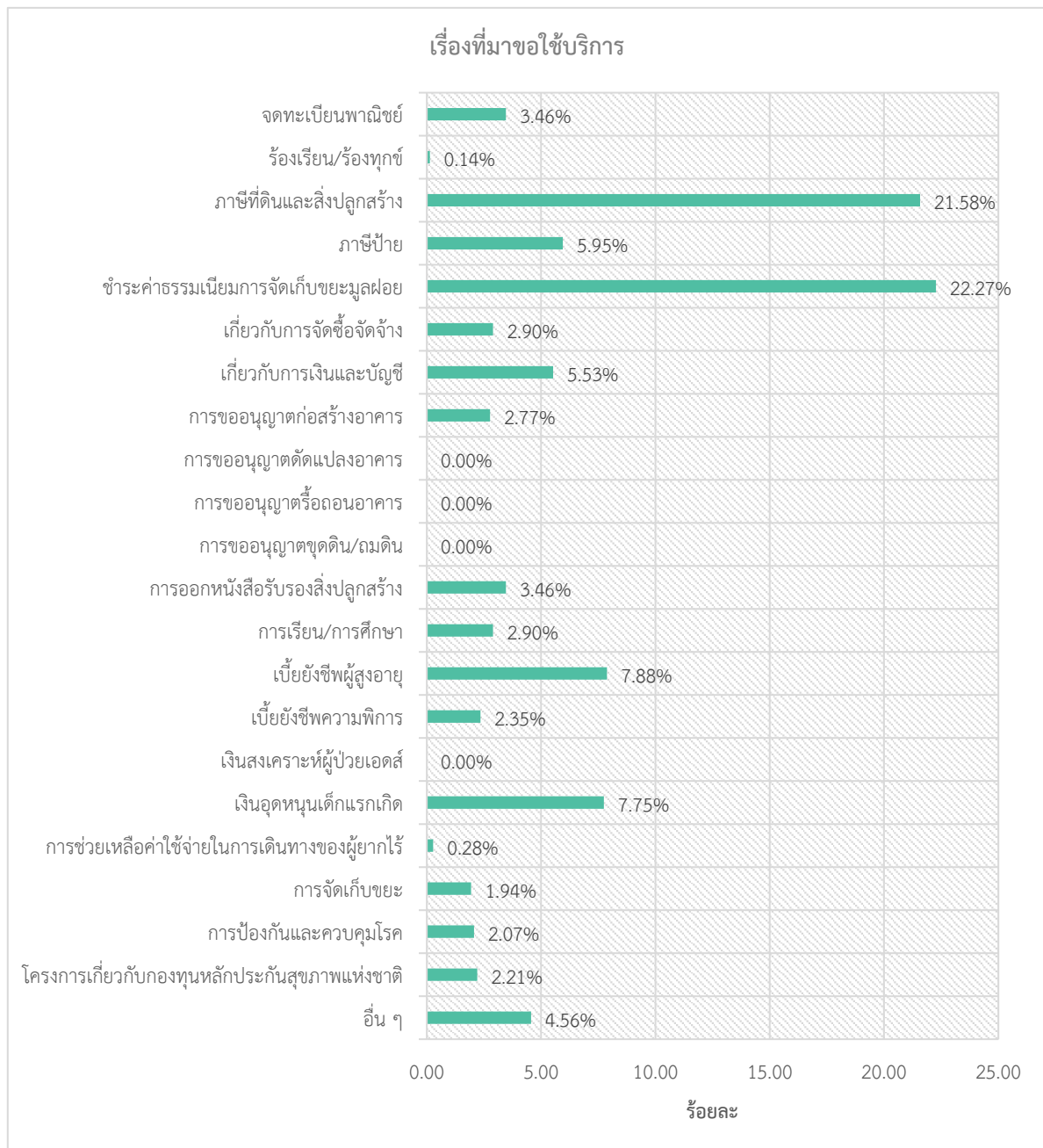
/ส่วนที่ 2...

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
จดทะเบียนพาณิชย์	25	3.46
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	1	0.14
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	156	21.58
ภาษีป้าย	43	5.95
ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	161	22.27
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	21	2.90
เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	40	5.53
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	20	2.77
การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร	0	0.00
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	0	0.00
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	25	3.46
การเรียน/การศึกษา	21	2.90
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	57	7.88
เบี้ยยังชีพความพิการ	17	2.35
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	56	7.75
การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้	2	0.28
การจัดเก็บขยะ	14	1.94
การป้องกันและควบคุมโรค	15	2.07
โครงการเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	16	2.21
อื่น ๆ	33	4.56
รวม	723	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 22.27 อันดับที่ 2 คือเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58 อันดับที่ 3 คือเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 7.88 และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.14 ส่วนเรื่องการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร, การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร, การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และเรื่องเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

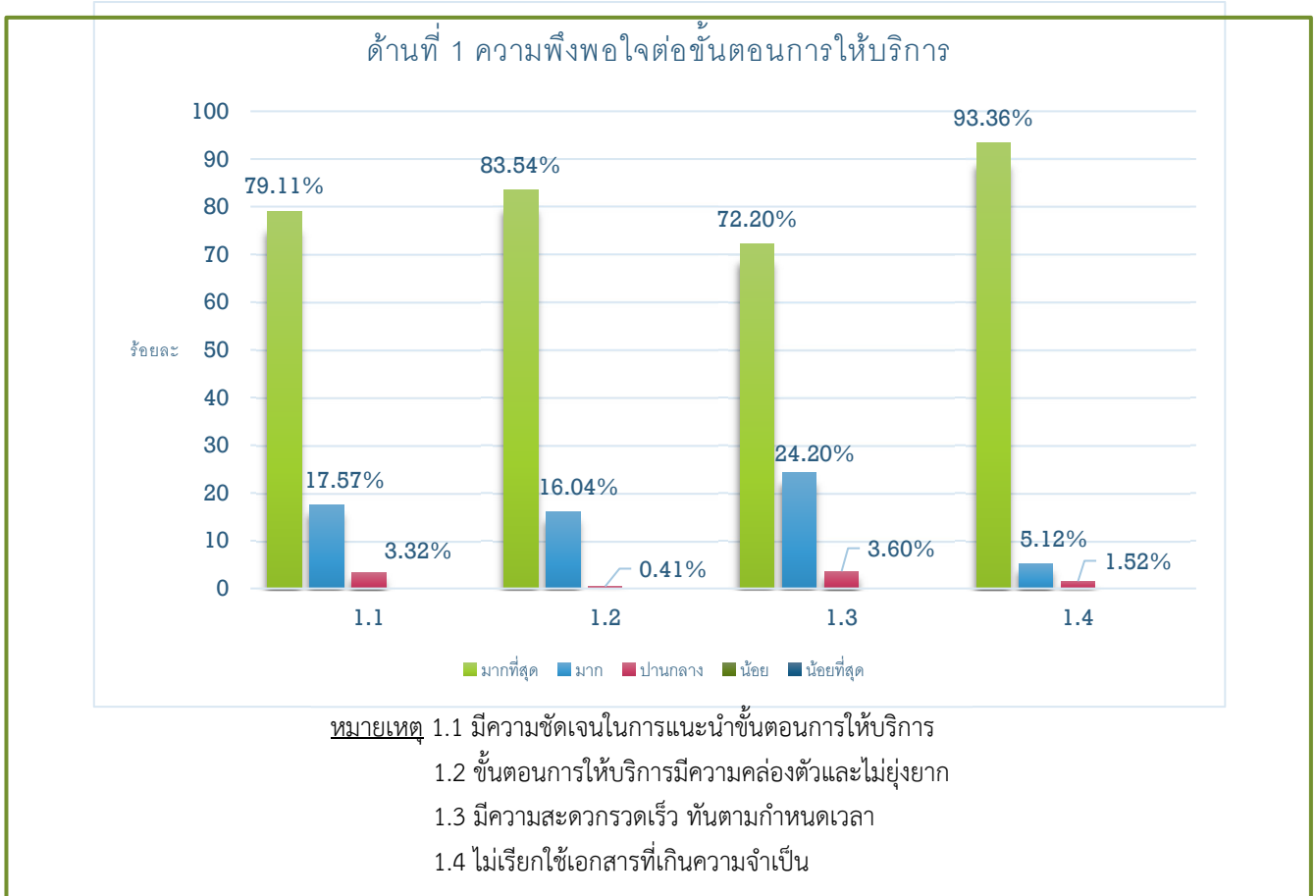
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

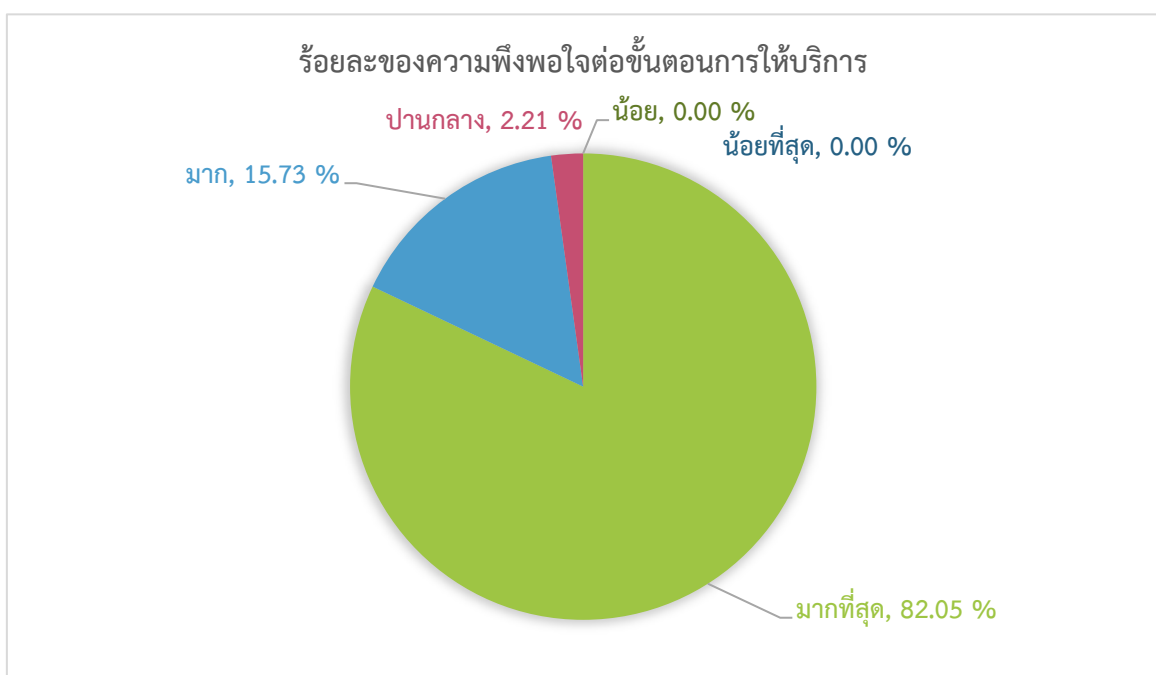
/และมีระดับ...

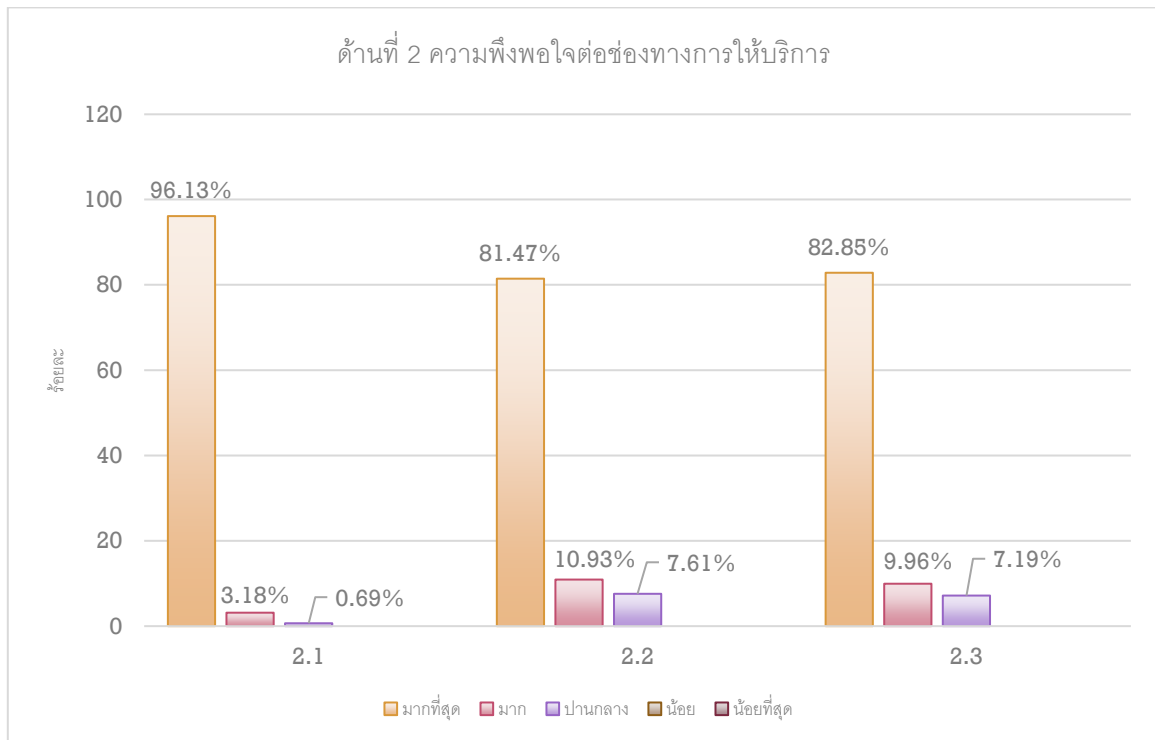
และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ คือ 1.มากที่สุด, 2.มาก, 3. ปานกลาง, 4.น้อย, 5.น้อยที่สุด โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



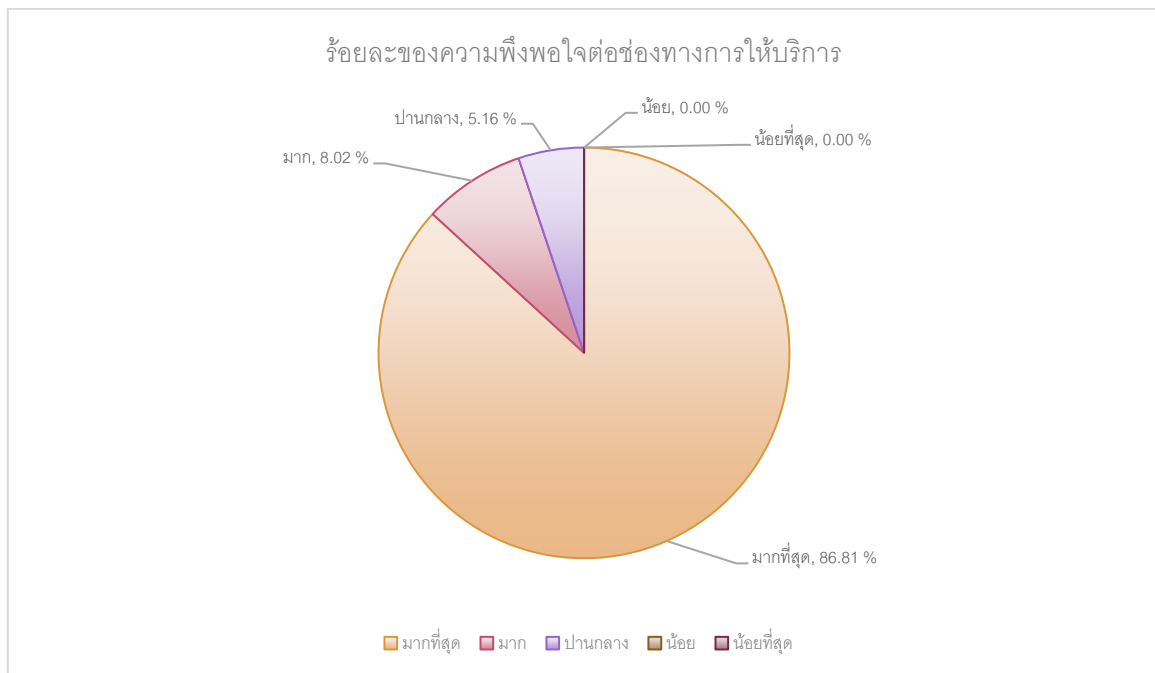
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ





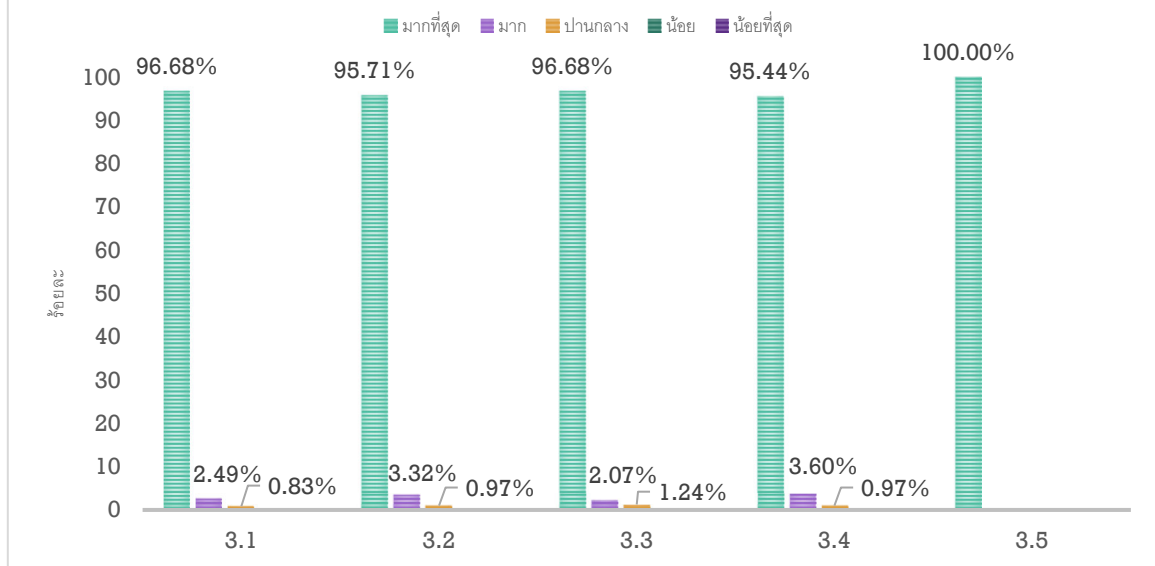
หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

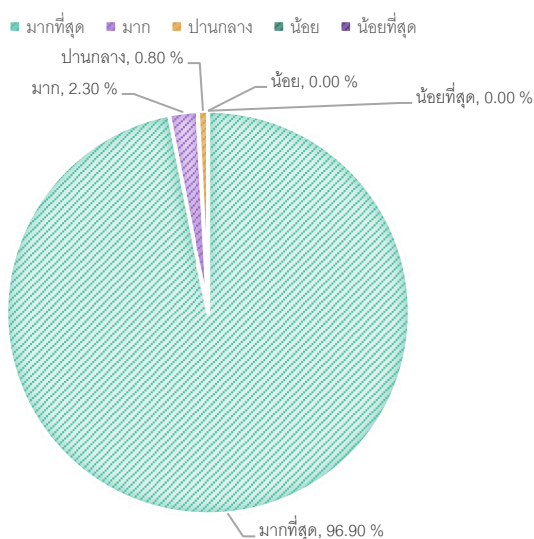
3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

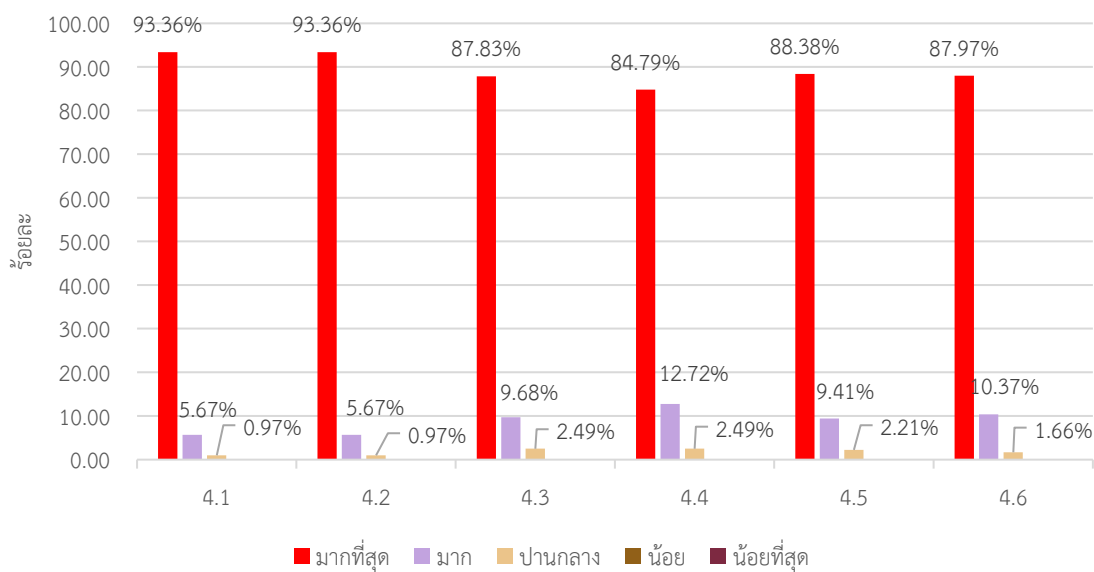
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

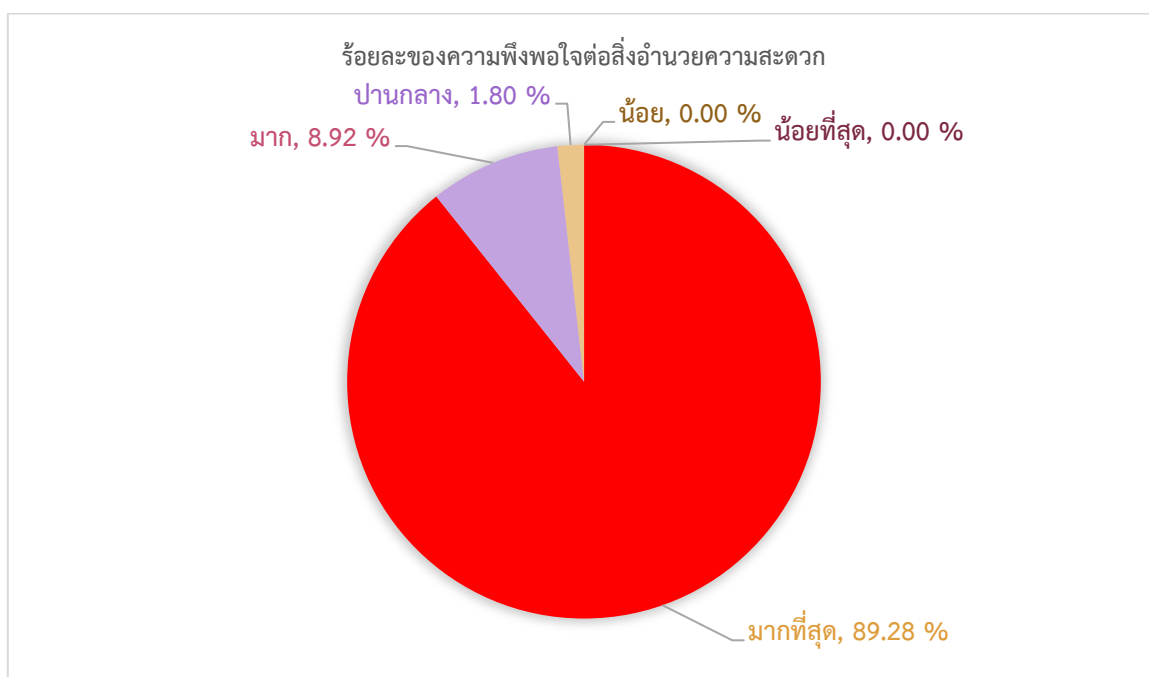
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

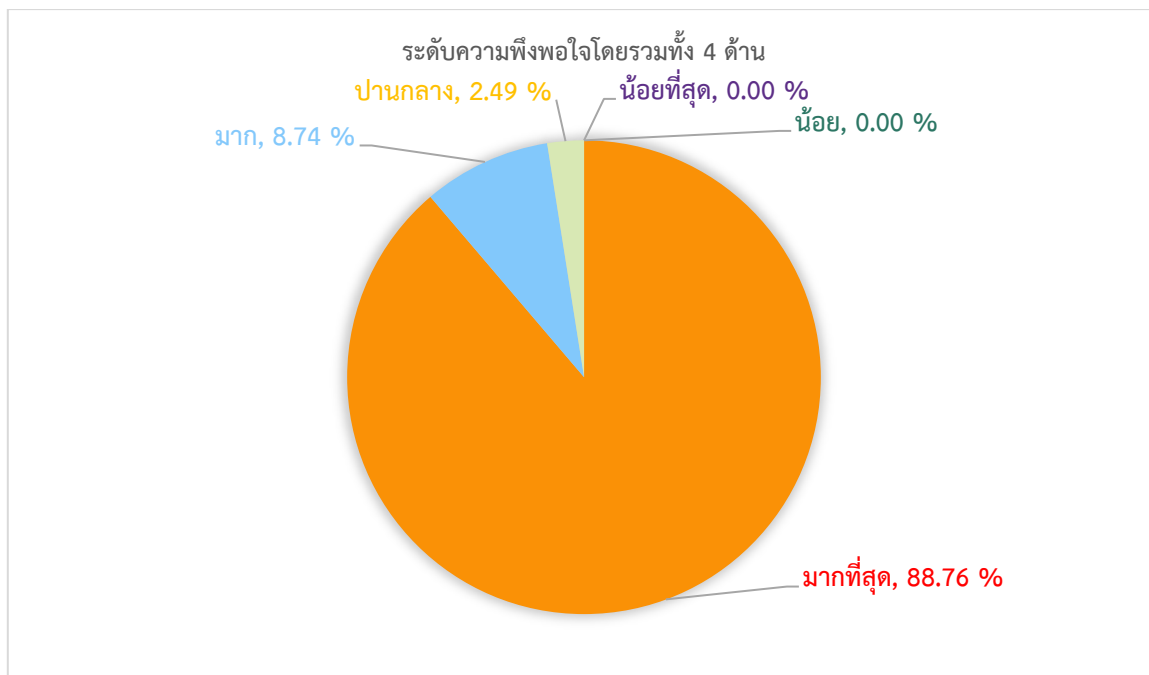
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

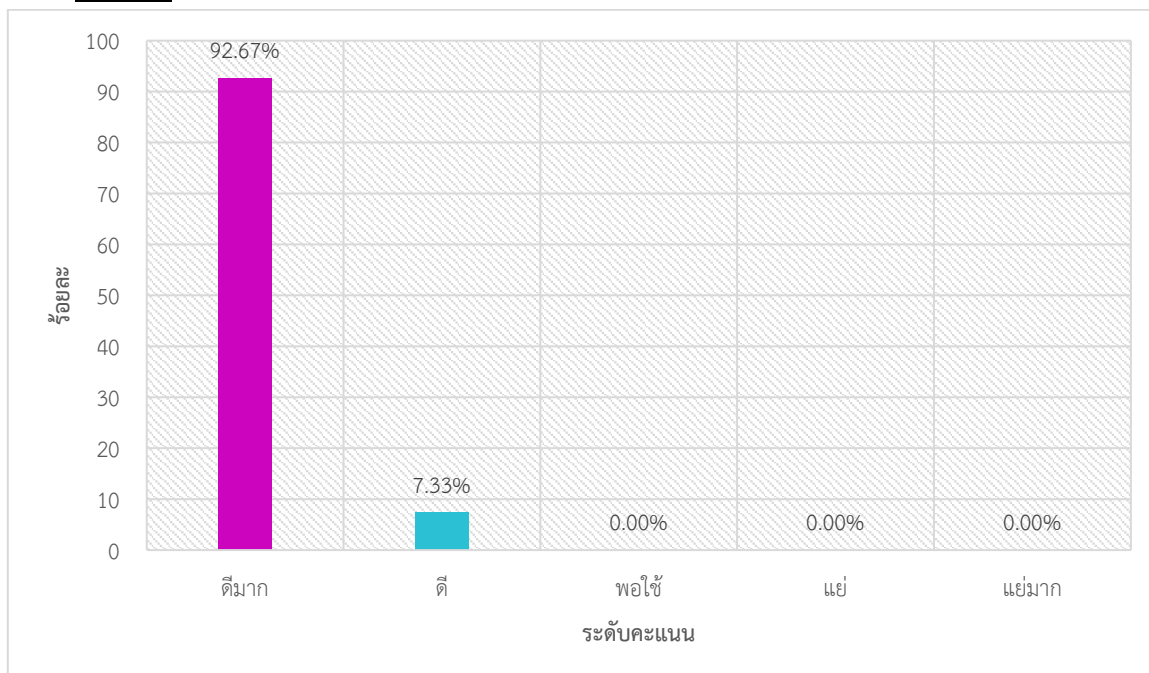


/สรุป(รวม)...

สรุป(รวม)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุป(รวม)ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.84 และช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.07

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้าราชการธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 22.27, รองลงมาคือเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 21.58 และอันดับสามคือเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 7.88

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.76

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 92.67

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ปรากฏว่า โดยรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.76 ซึ่งทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และผลประเมินนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

จากผลประเมินพบว่า ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 82.05, ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มากที่สุดร้อยละ 86.81 และด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดร้อยละ 89.28 ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีผลความพึงพอใจไม่ถึงร้อยละ 90 จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1) เห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ค่าขยะมูลฝอย ผ่านธนาคารเพื่อความสะดวกมากขึ้น
- 2) เห็นควรพิจารณาจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้นสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- 3) เห็นควรพิจารณาจัดให้มีพื้นที่สีเขียวบริเวณโดยรอบสำนักงานเพื่อให้ประชาชนได้นั่งพักผ่อนหย่อนใจเพิ่มความร่มรื่นระหว่างมาติดต่อราชการ
- 4) เห็นควรพิจารณาปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสำนักงาน เนื่องจากมีความเสื่อมโทรม
- 5) เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขออนุญาตก่อสร้างให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง
- 6) เห็นควรมีพื้นที่หรือสถานที่และเก้าอี้เพิ่มขึ้นไว้รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนา การให้บริการให้ตรงกับประชาชนมากที่สุด เห็นควรจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเรื่องเข้าที่ประชุมประชาคมตำบลในการขอความเห็นและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๘๒๑๐๑/- วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ตามที่ส่วนราชการ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น และได้ทำการสรุปผลการประเมินฯ เสนอท่านเพื่อโปรดทราบ เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด จึงได้นำสรุปผลการประเมินฯ ดังกล่าว มารวบรวมและสรุปรวมผลทั้งหมด เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ปรากฏว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุมาลี คลังทอง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็น ของ หัวหน้าสำนักปลัด

(นางจรรวรรณ หมอกชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น ของ ปลัด อบต.

ส.ต.ต.

(ประเสริฐ วงษ์ชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

- ความเห็น ของนายก อบต.

(นายสุเทพ เหล่าขุนคำ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม