

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอกงศรี จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 45 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอกงศรี 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

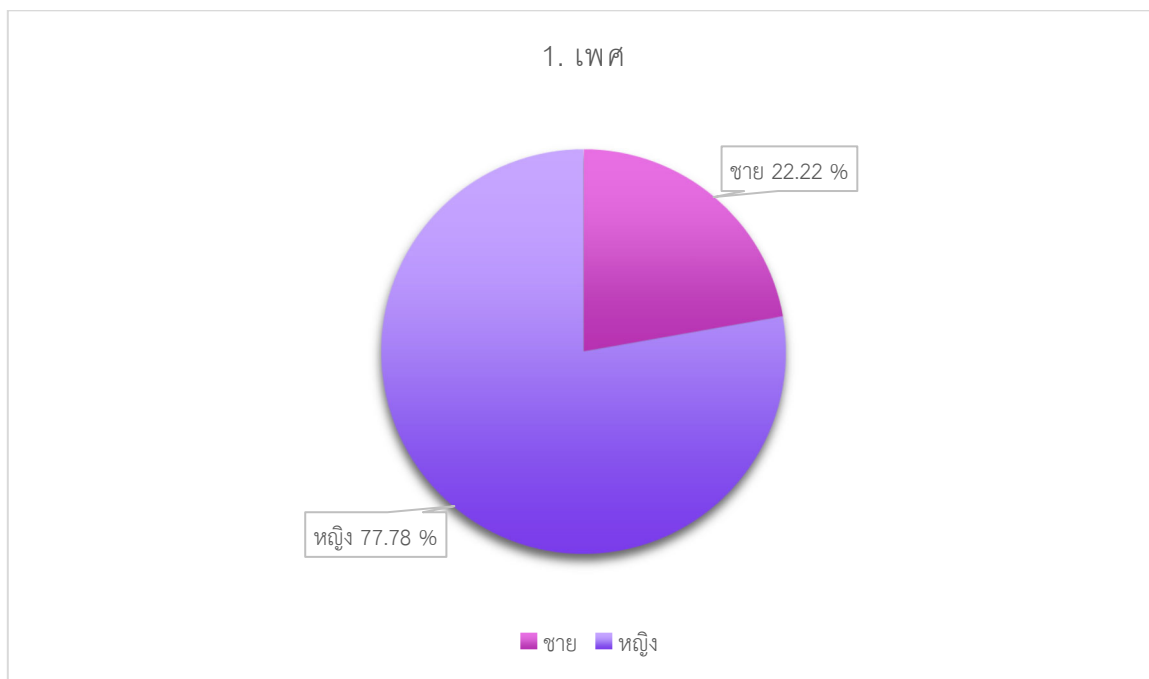
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	10	22.2
หญิง	35	77.8
รวม	45	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



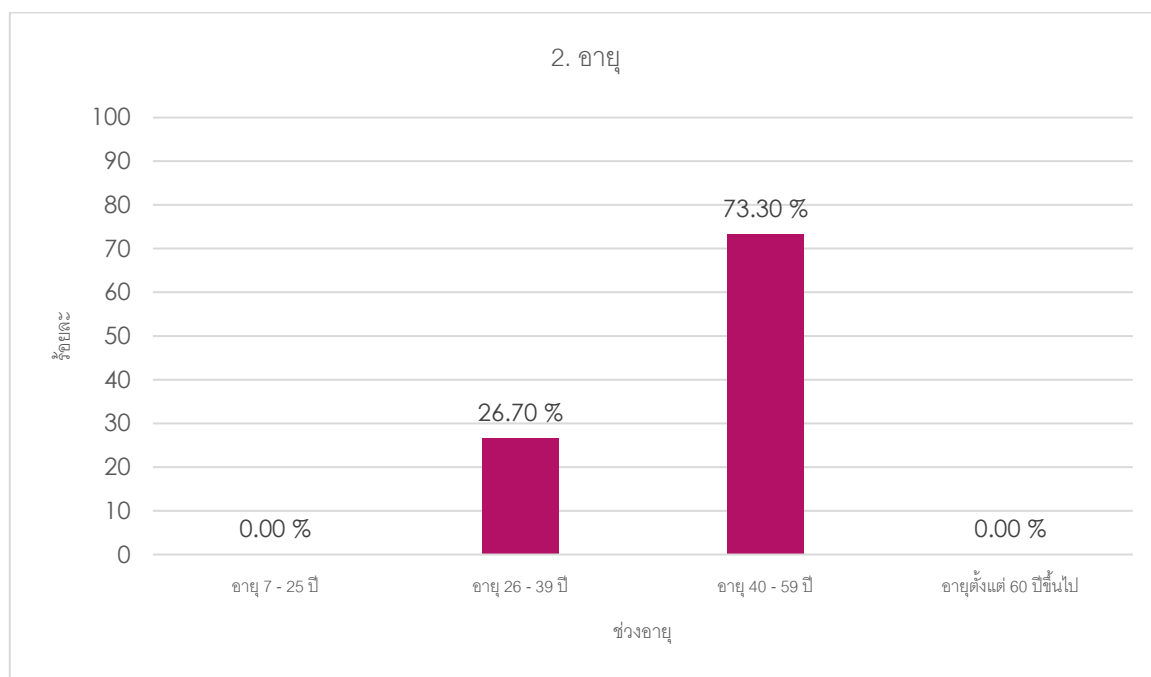
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	0	0.00
26-39 ปี	12	26.7
40-59 ปี	33	73.3
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	45	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



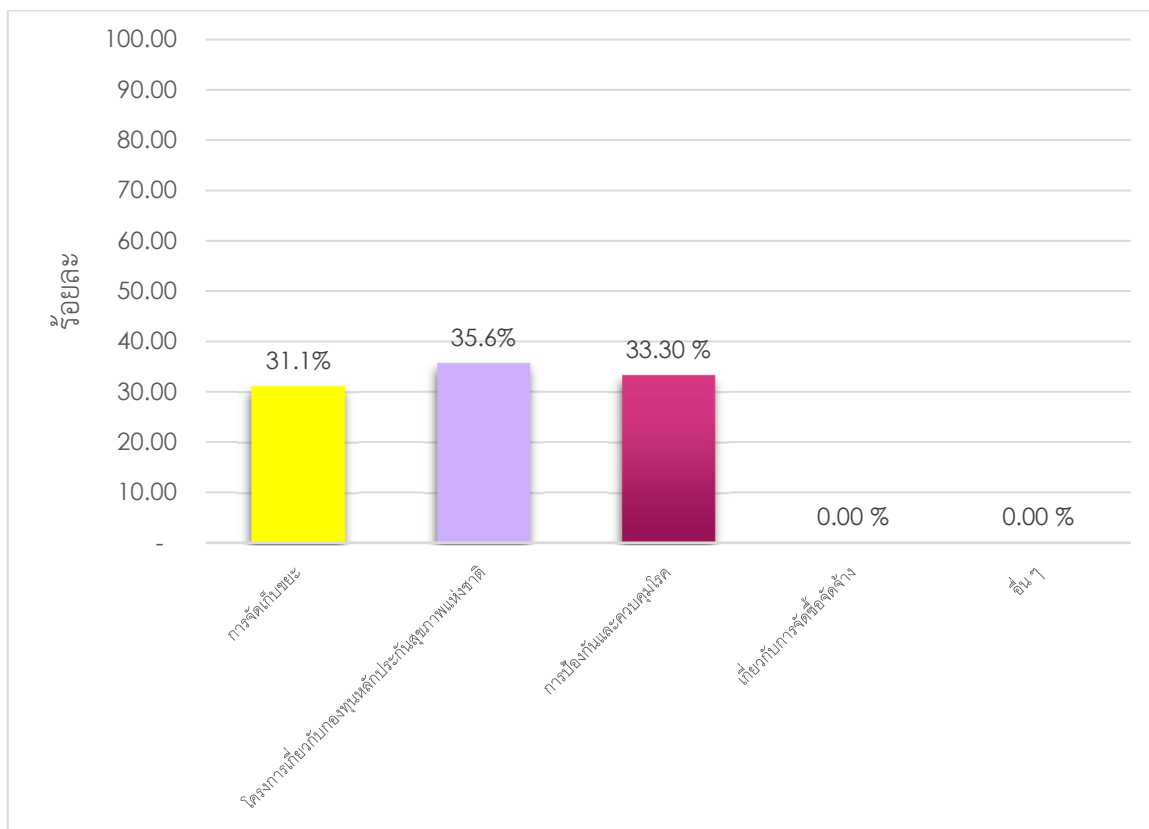
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนช่วงอายุ 7-25 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
การจัดเก็บขยะ	14	31.1
โครงการเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	16	35.6
การป้องกันและควบคุมโรค	15	33.3
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	45	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ การจัดเก็บขยะ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาคือโครงการเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 การป้องกันและควบคุมโรค จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

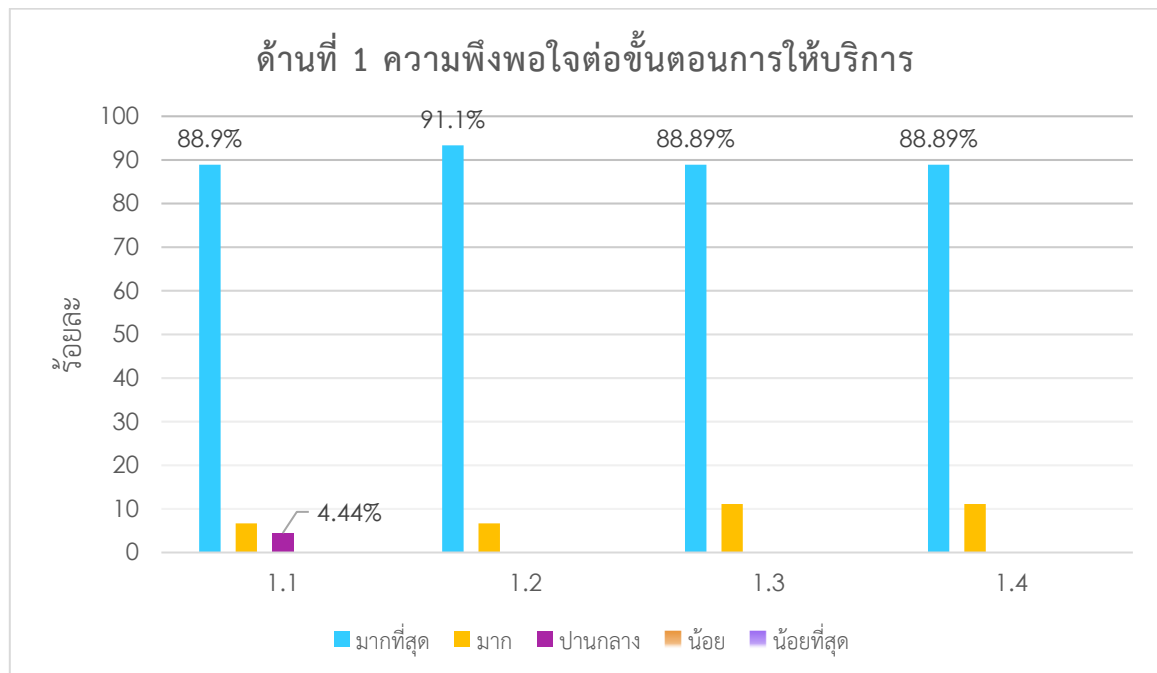
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

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

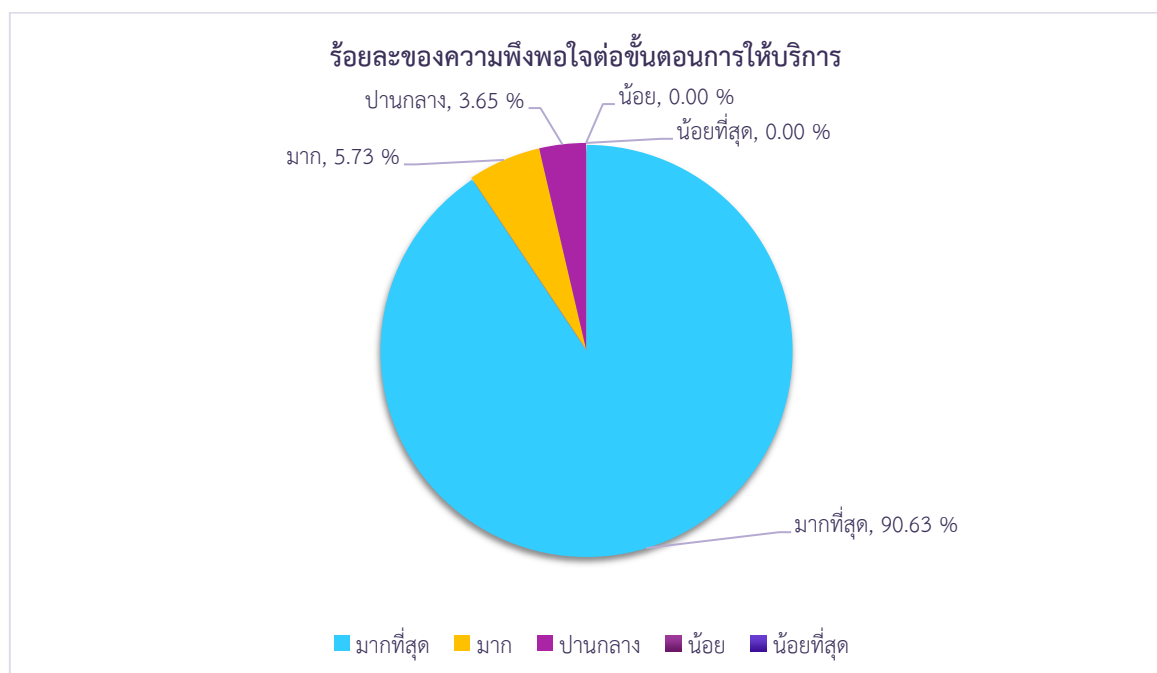
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

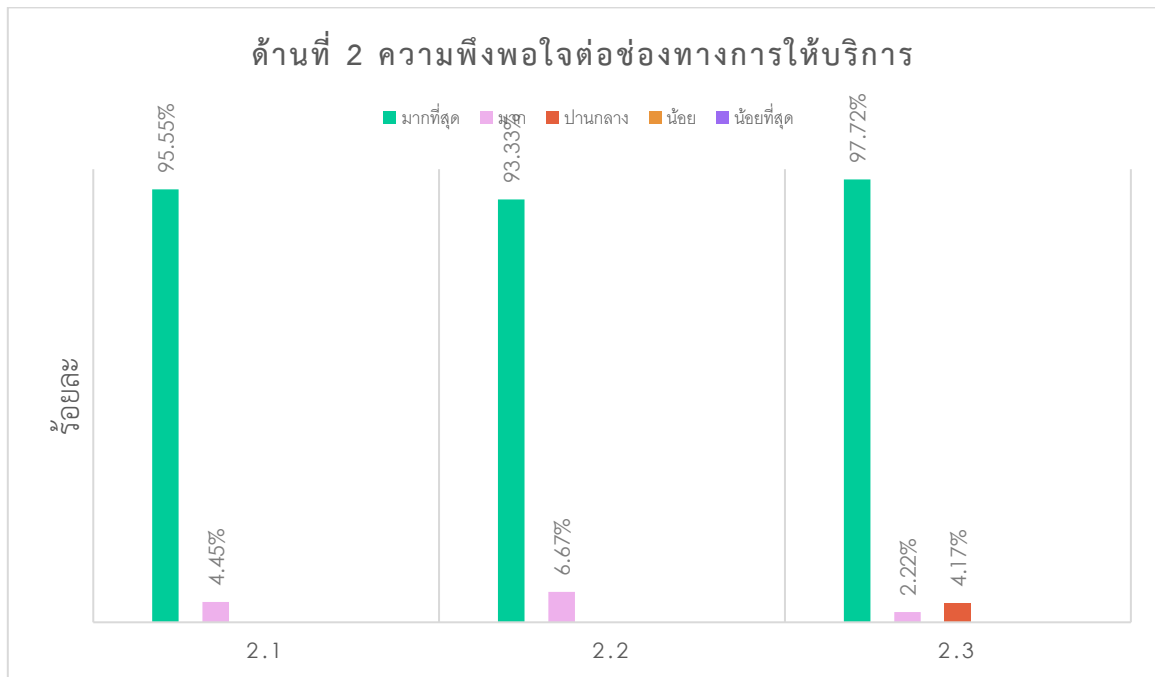
ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



- หมายเหตุ 1.1 มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
1.4 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น

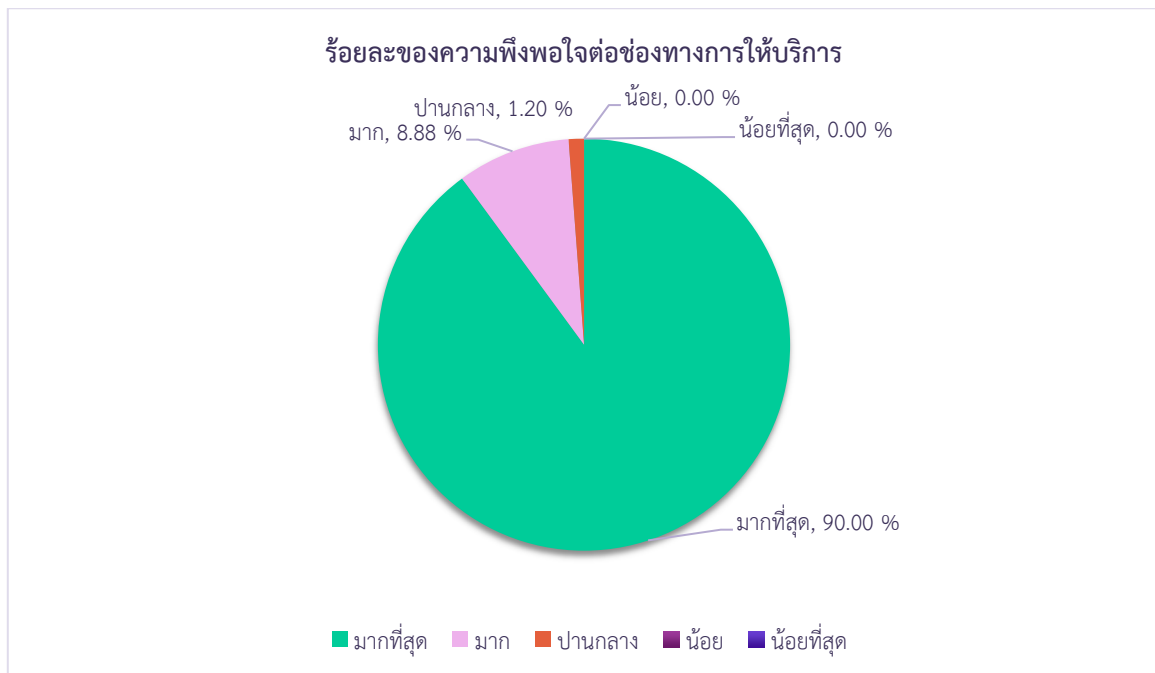
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ





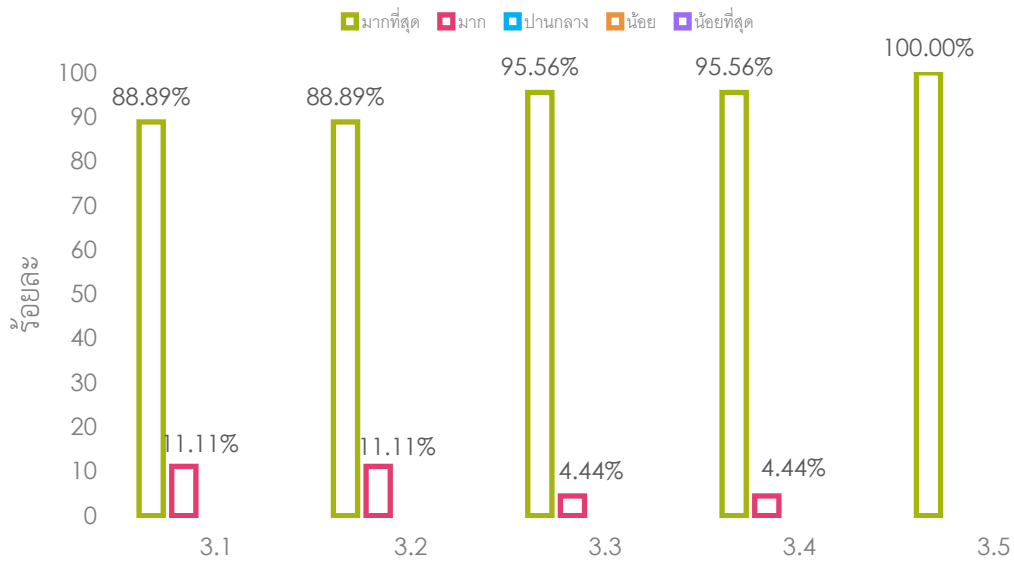
หมายเหตุ 2.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
 2.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์
 2.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

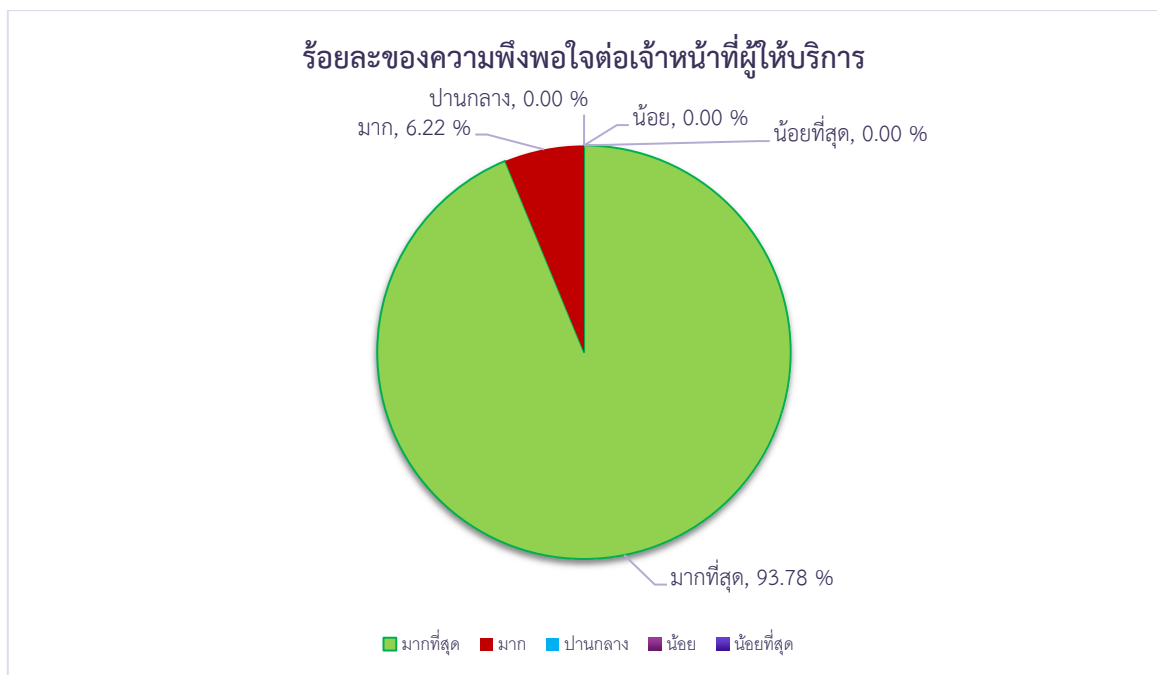
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

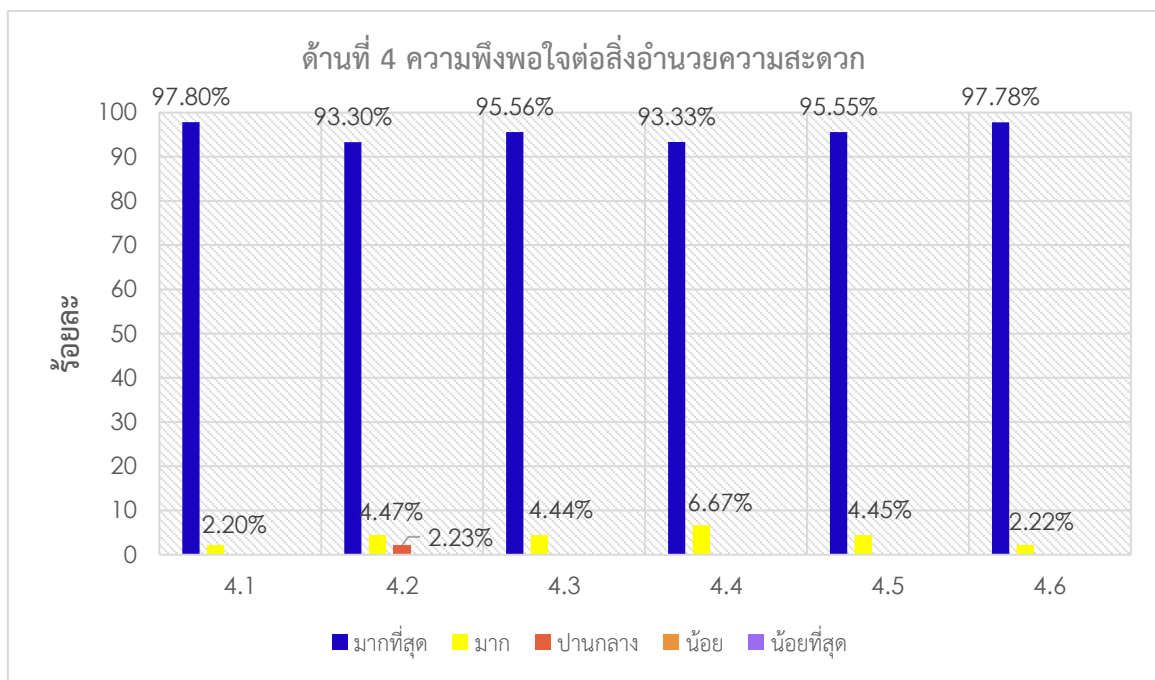
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



/ด้านที่ 4...



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

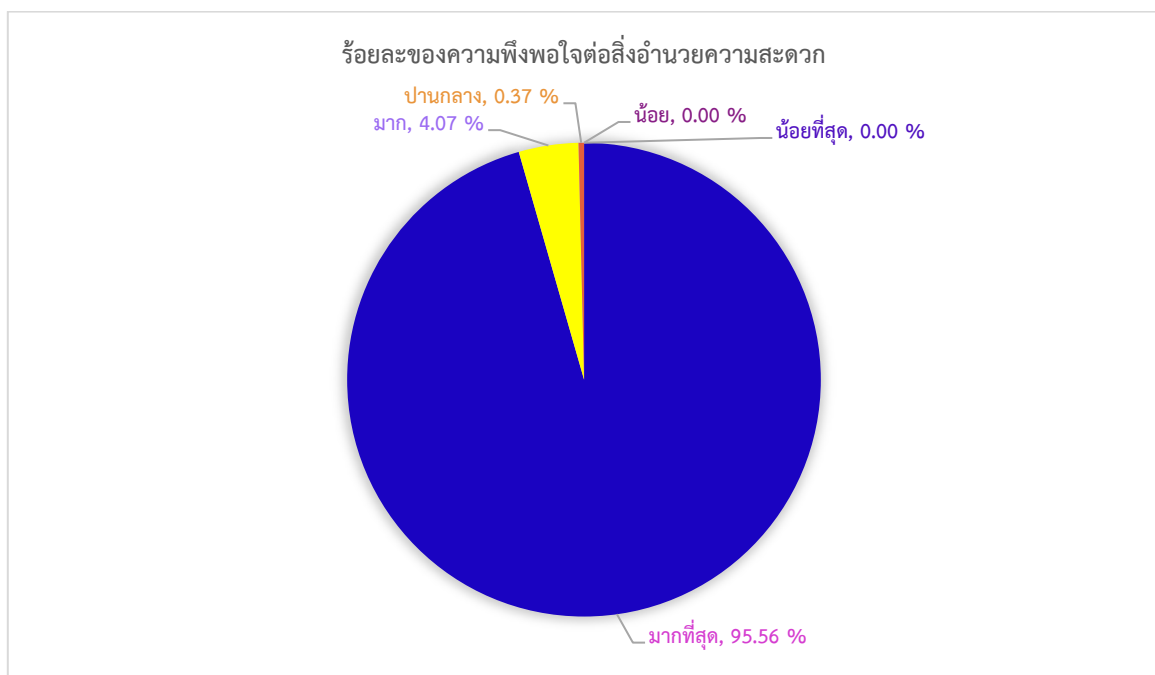
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

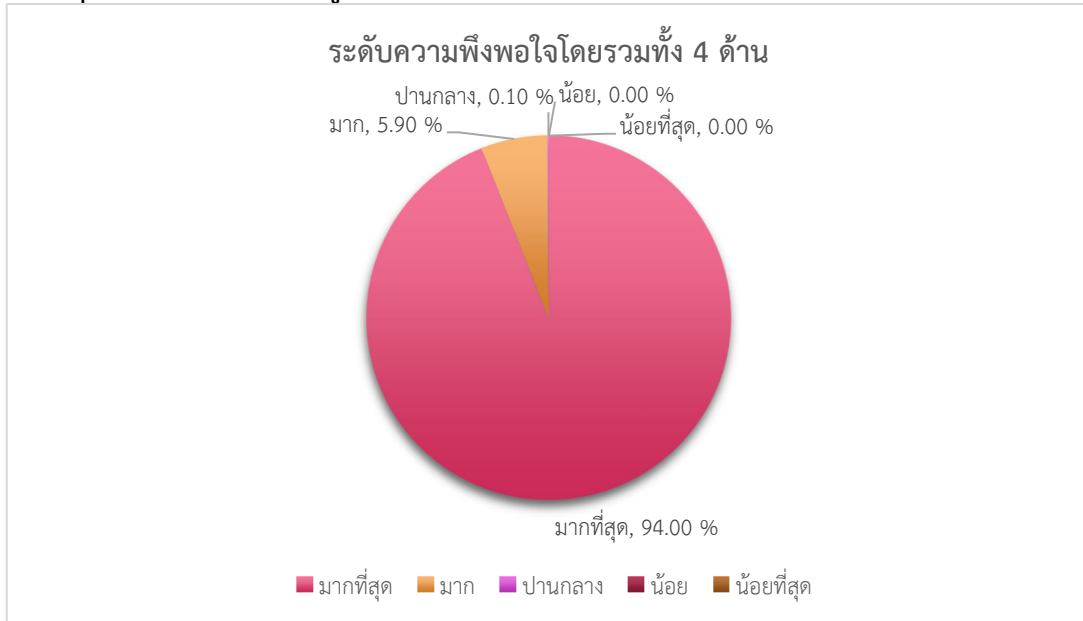
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

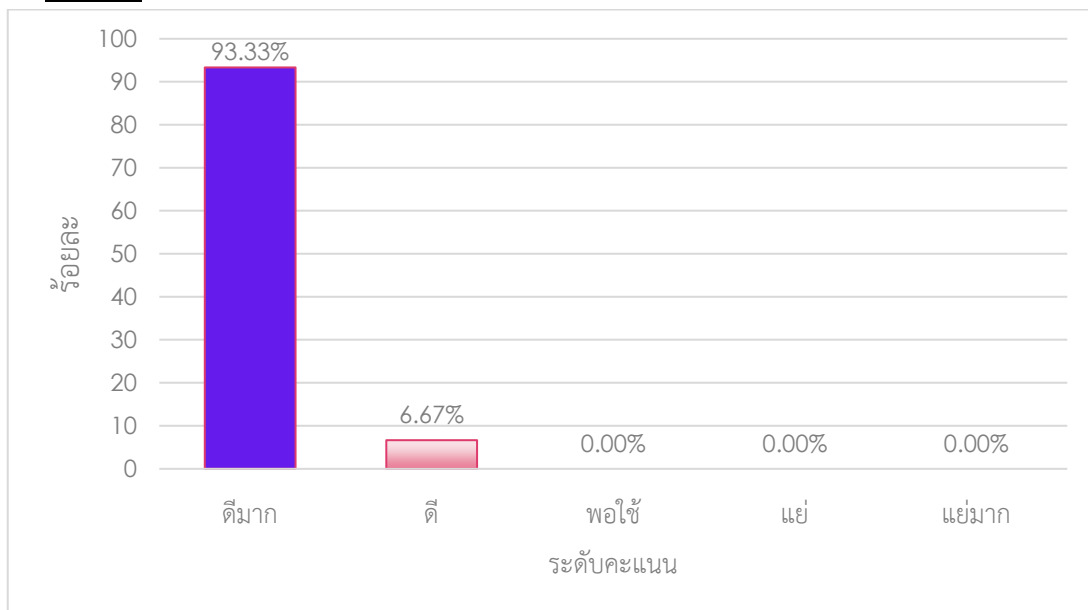


/สรุปผล...

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองสาธารณสุขฯ)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.8 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.3

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ โครงการเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือการป้องกันและควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ 33.3 การจัดเก็บขยะ 31.1 ,ส่วนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องอื่น ๆ ไม่มีผู้มาขอรับบริการ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.33

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชนมากกว่านี้
2. ควรแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน
3. ควรขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ

รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.หนองขาม

ที่ ๘๒๑๑.๕ /

วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

เรื่องเดิม

ตามที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้นำมาสรุปผลลัพธ์ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ โนนยะโส)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(นายเชาวลิต หุชัยภูมิ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายสุเทพ เหล่าชุมคำ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม