

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
- 1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีภาระหน้าที่ต้องทำ
- 1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนที่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

**2. จำนวนประชาชน**

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 45 คน

**3. ระยะเวลาดำเนินการ**

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

**4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

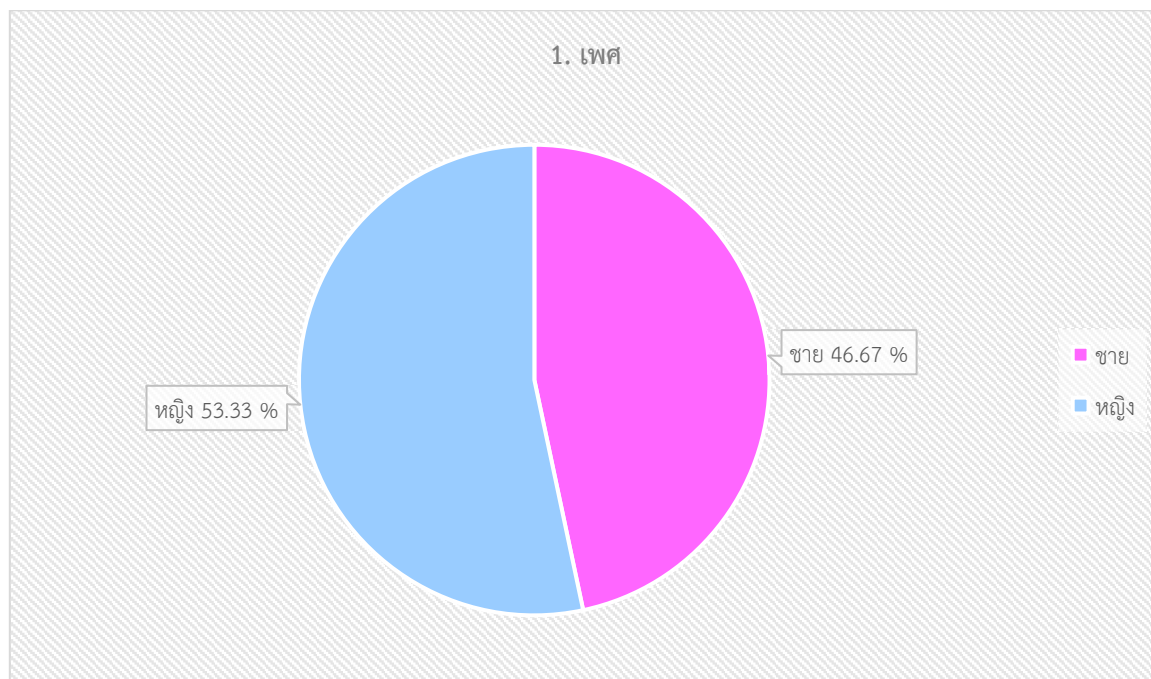
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ
  - ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ
  - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
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	21	46.67
หญิง	24	53.33
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิที่ 1** แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



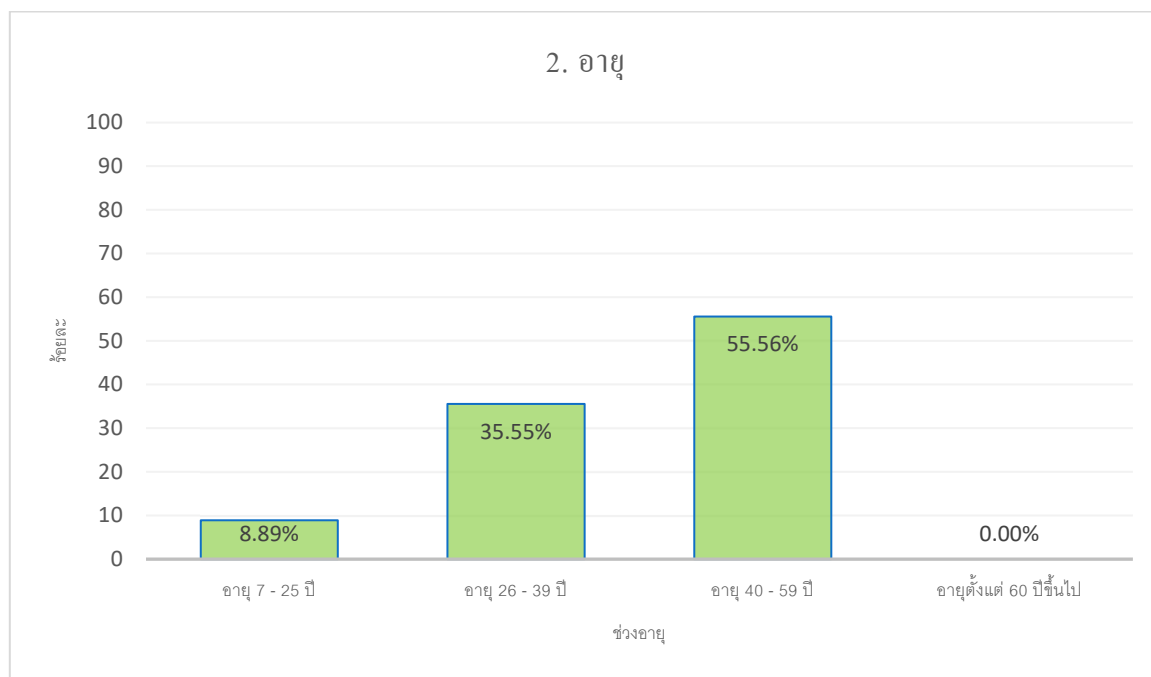
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	4	8.89
26-39 ปี	16	35.55
40-59 ปี	25	55.56
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	45	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

**แผนภูมิที่ 2** แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



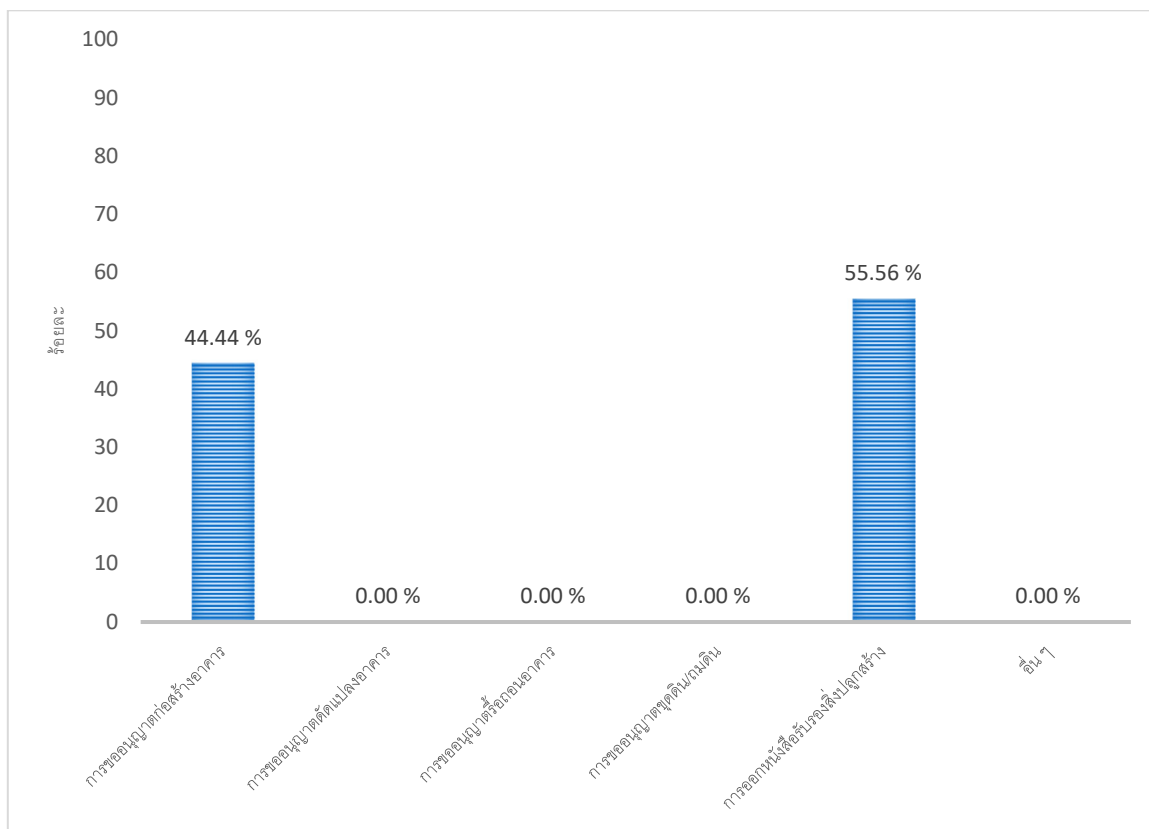
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.55 และน้อยที่สุด ช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป พบว่าไม่มีผู้มาใช้บริการ

**ส่วนที่ 2** เรื่องที่มาใช้บริการ

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่ใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	20	44.44
การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร	0	0.00
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	0	0.00
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การออกหนังสือรับรอง สิ่งปลูกสร้าง	25	55.56
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	45	100.00

### แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ตามลำดับ ส่วนเรื่องการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร, การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร, การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และเรื่องอื่น ๆ พบว่าไม่มีผู้มาใช้บริการ

### 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

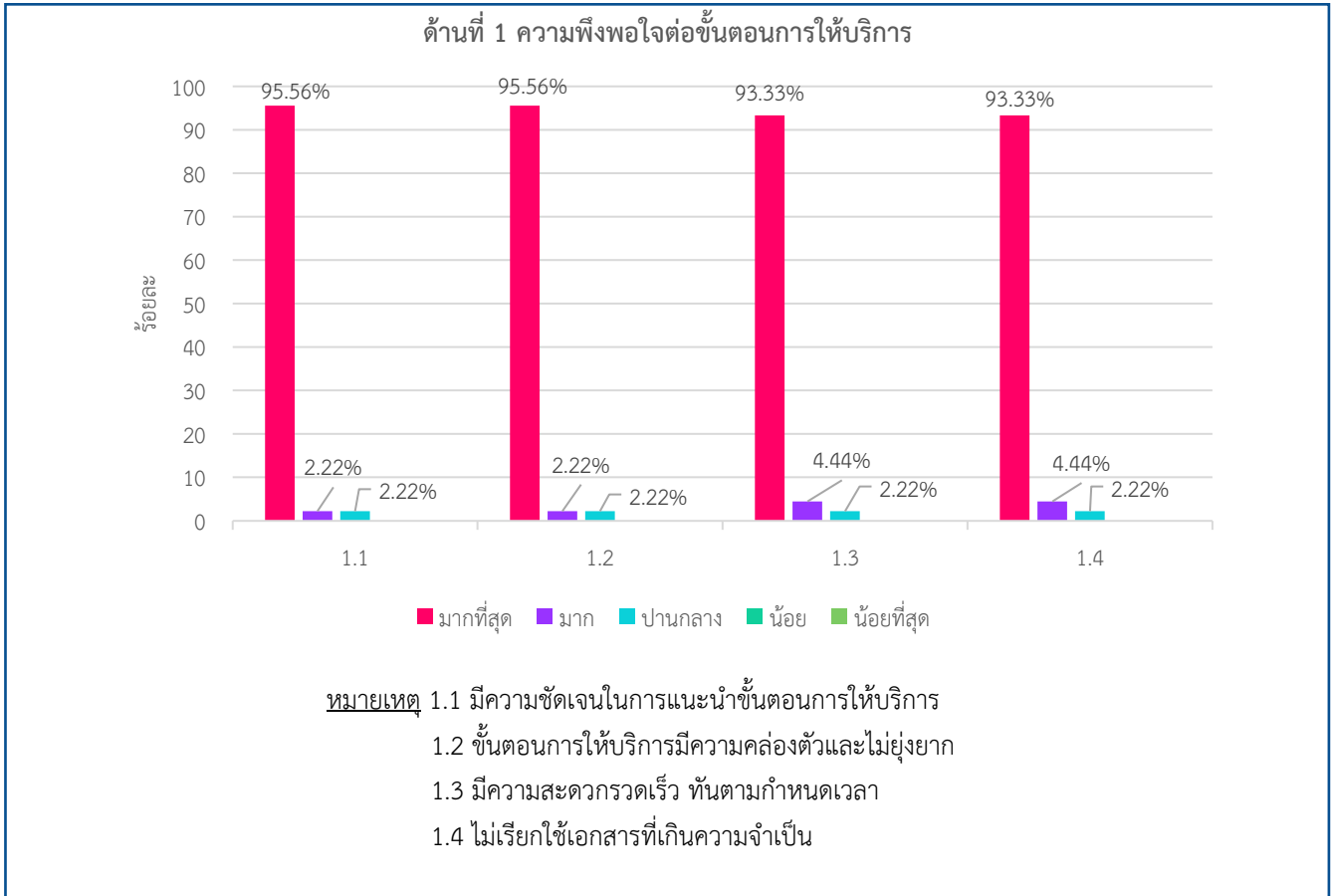
3. ปานกลาง

4. น้อย

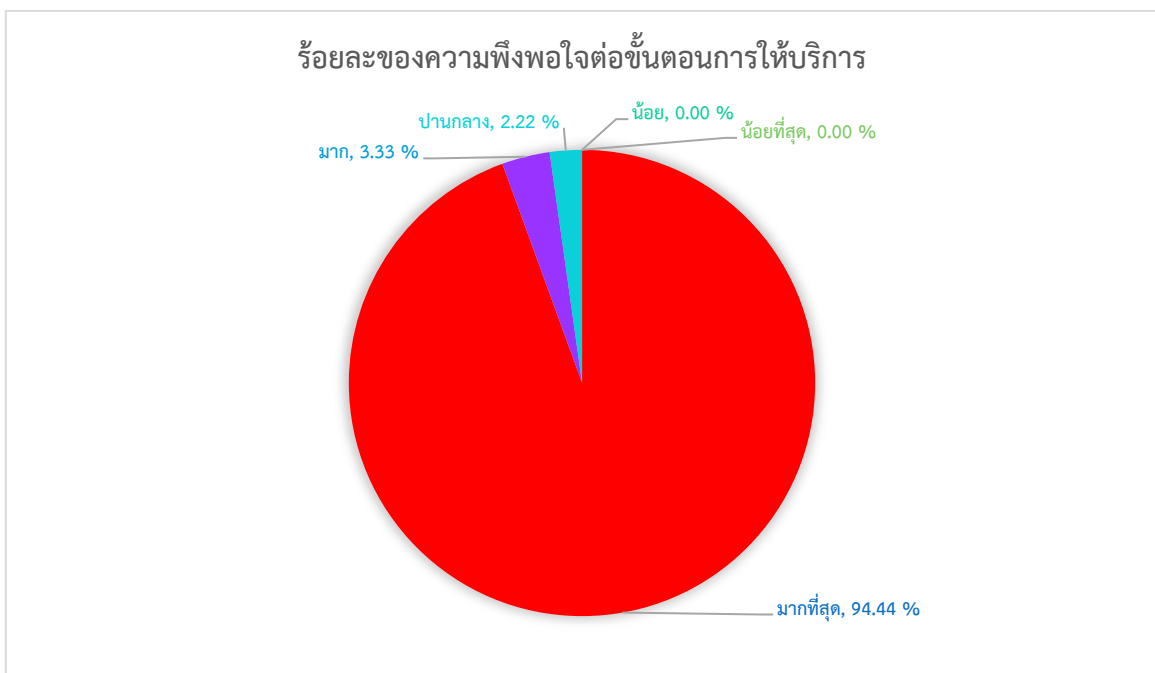
5. น้อยที่สุด

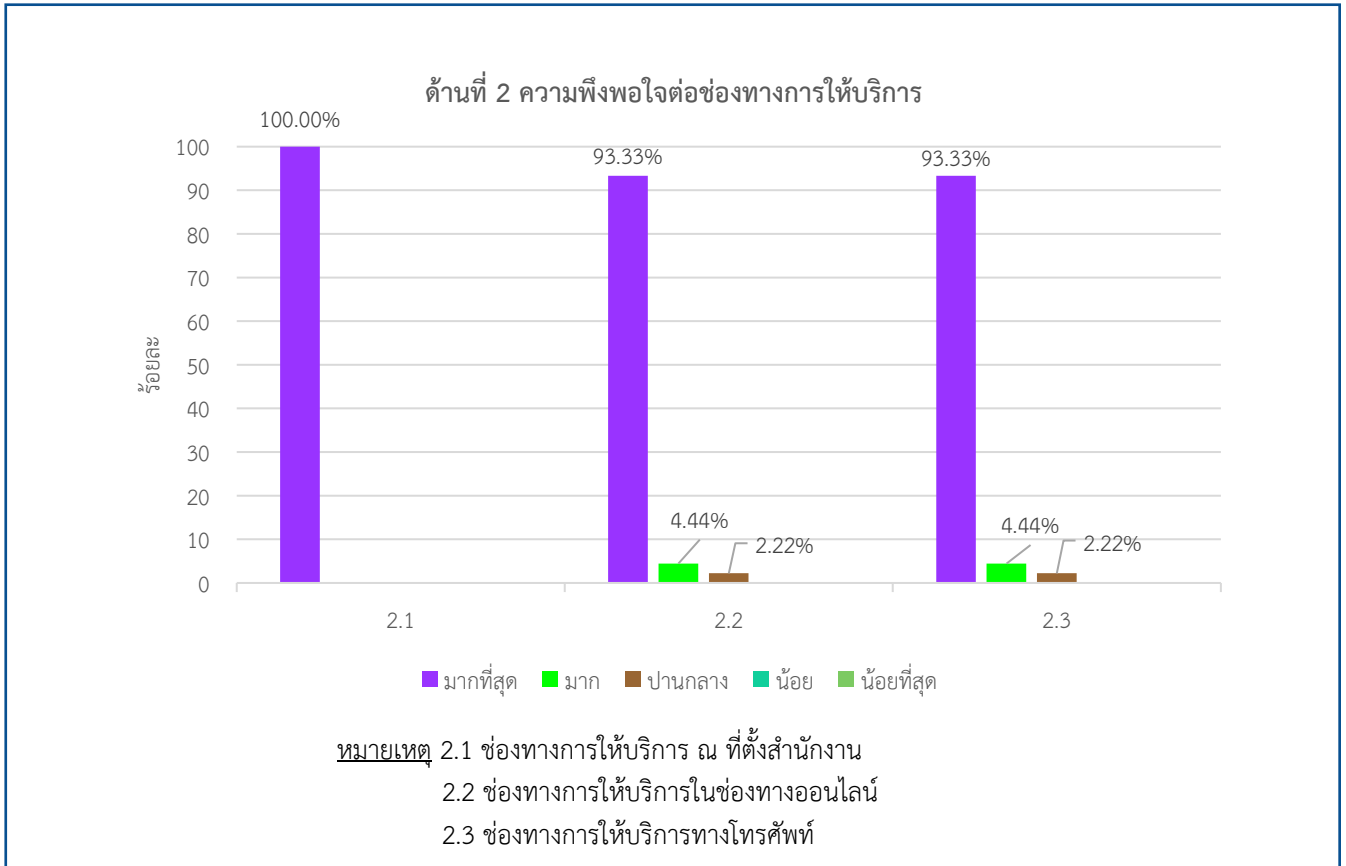
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



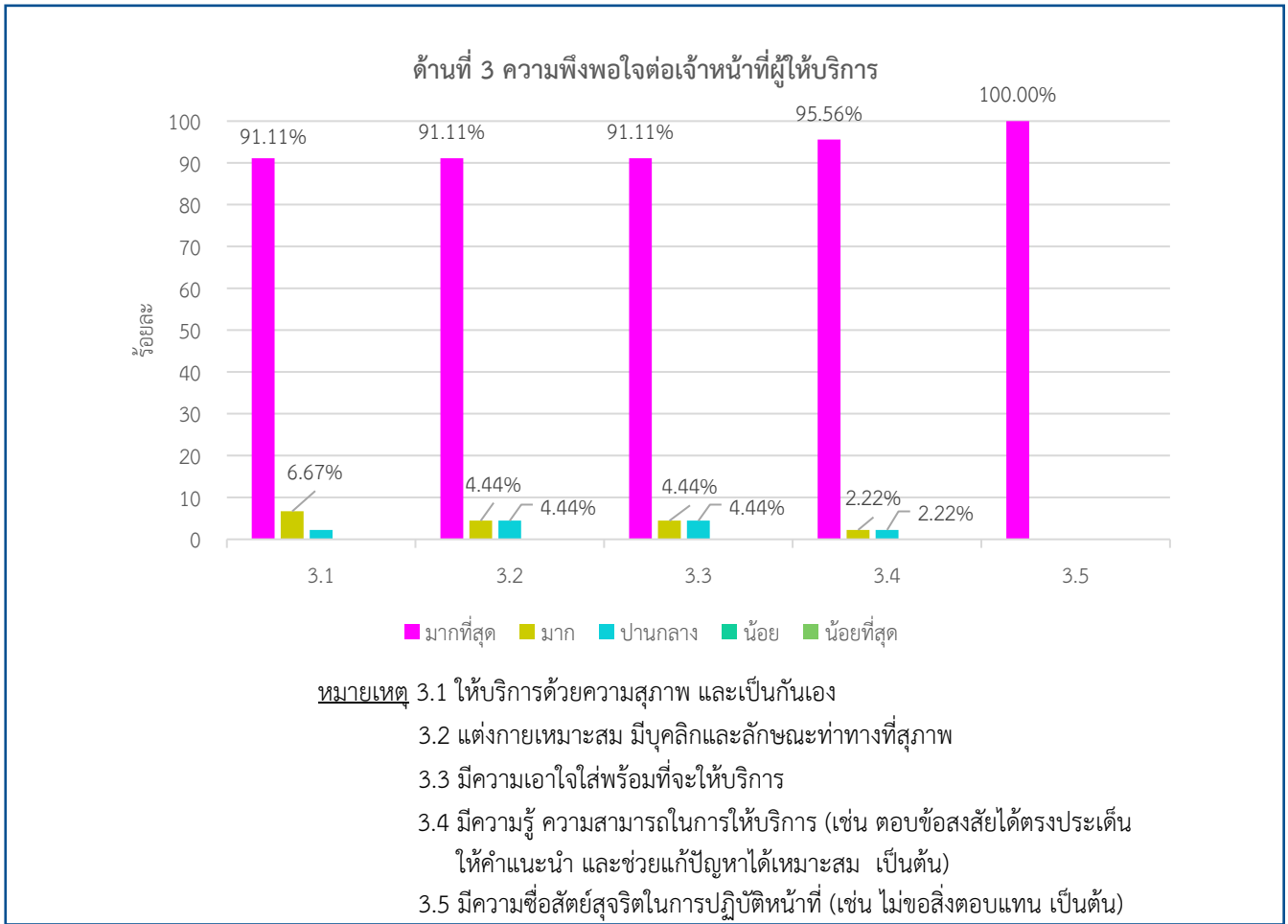
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ





**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**

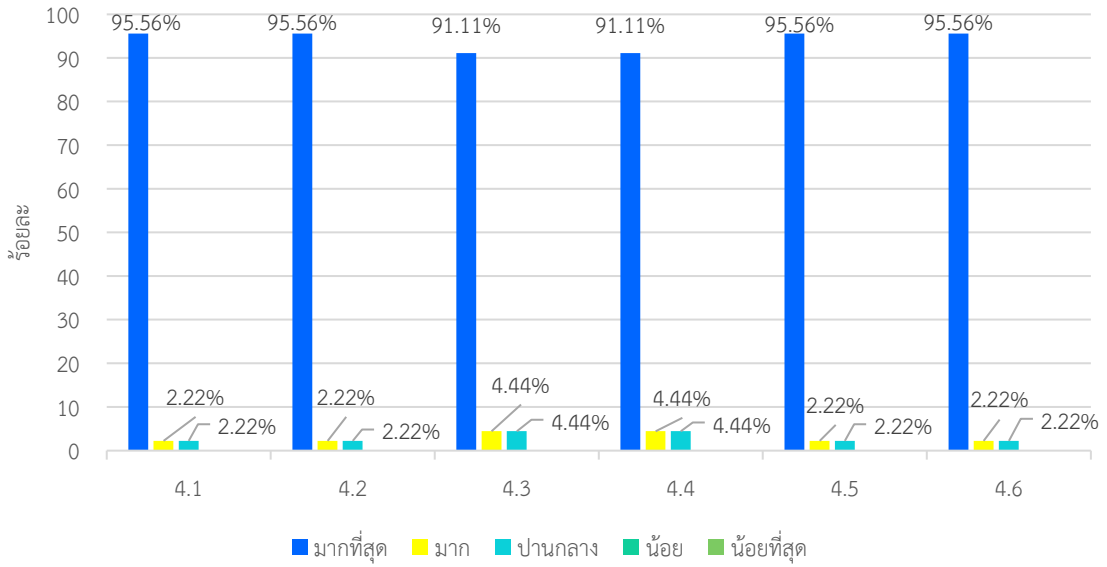




**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**



### ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

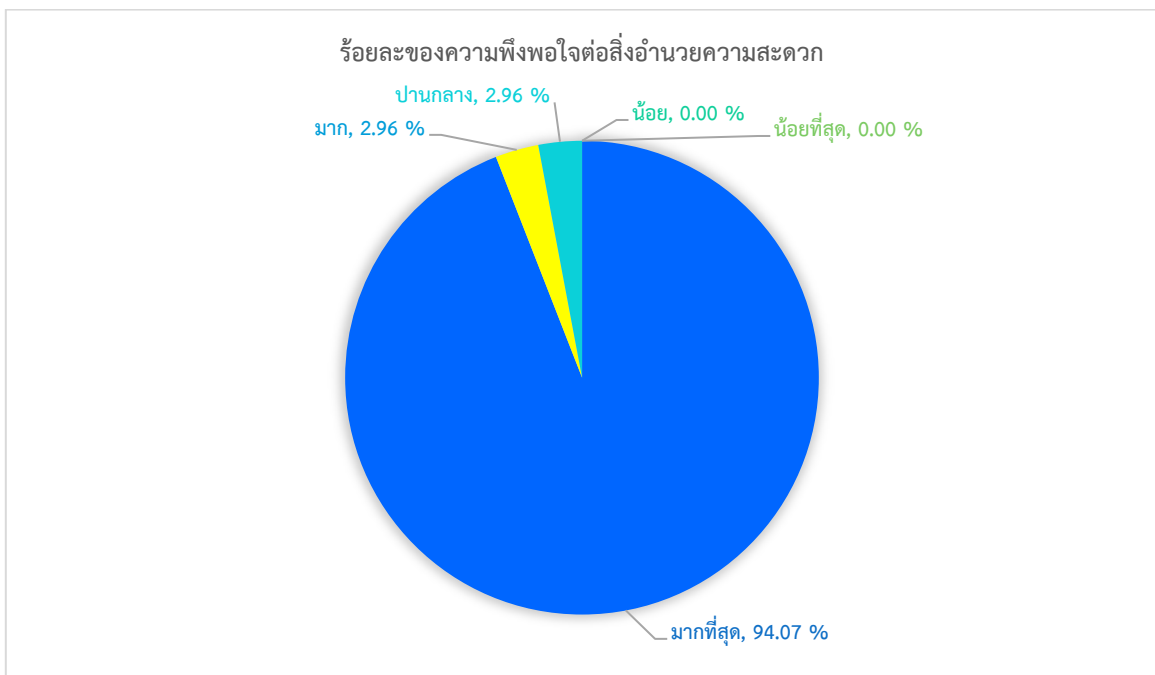
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

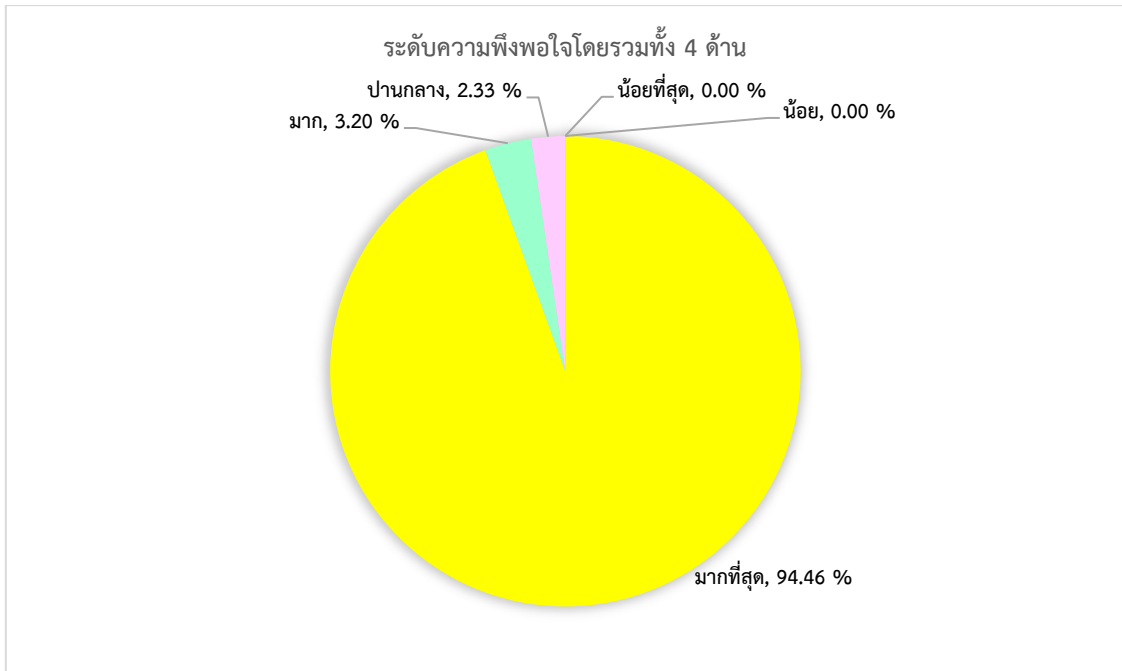
### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



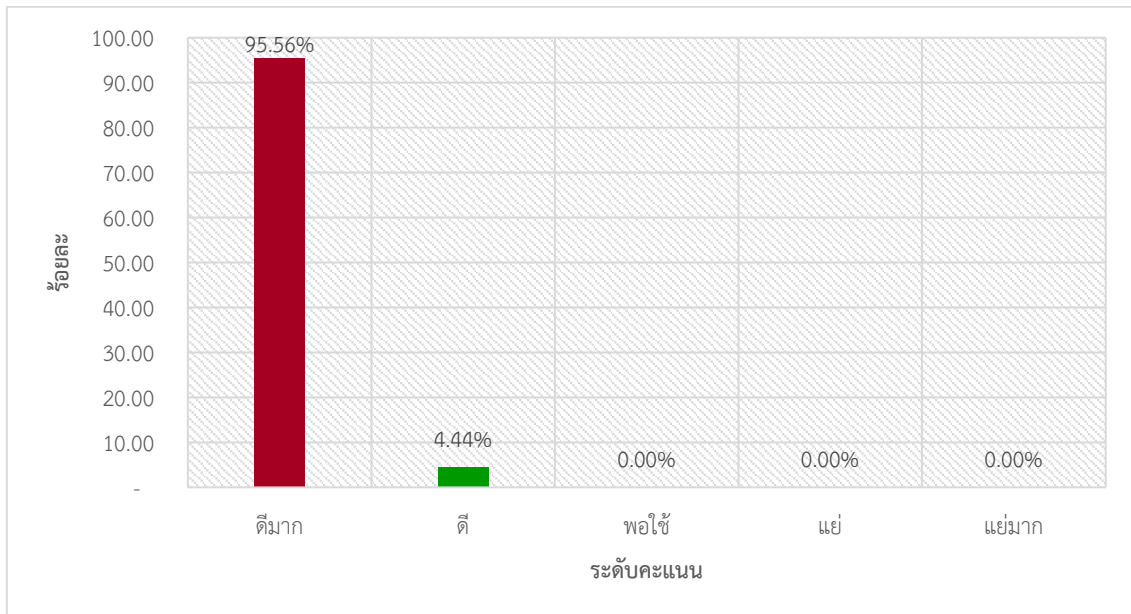
/สรุปผล...



### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



#### ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



### 5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ณ จุดบริการ กองช่าง)

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.33 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า **เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การออกหนังสือ-รับรองสิ่งปลูกสร้าง** คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 44.44 ตามลำดับ ส่วนเรื่องการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ,เรื่องการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร, การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และเรื่องอื่น ๆ พบว่าไม่มีผู้มาขอรับบริการ

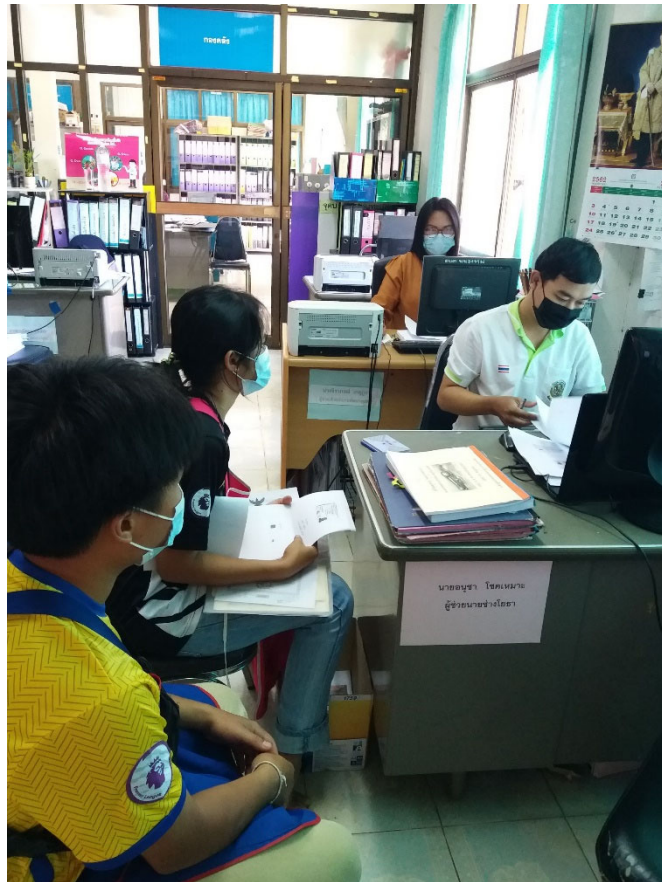
5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.46

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.56

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. อาคารเสื่อมโทรม ควรปรับปรุง ซ่อมแซม
2. เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์รับทราบถึงขั้นตอนในการขออนุญาตก่อสร้างอย่างทั่วถึง
3. ควรมีพื้นที่หรือสถานที่และเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

**รูปภาพประกอบการให้บริการประชาชน**





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ พย ๘๒๑๐๑.๒/- วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้วยกองช่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองช่าง ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและการบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าที่สุด นั้น

บัดนี้ กองช่าง ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของกองช่าง เรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา ไชคเหมาะ)

ผู้ช่วยนายช่างโยธา

- ความเห็น ของผู้อำนวยการกอง

(นายเชาวลิต หุชัยภูมิ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

- ความเห็น ของ ปลัด อบต.

ส.ต.ต.

(ประเสริฐ วงษ์ชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

- ความเห็น ของนายก อบต.

(นายสุเทพ เหล่าขุนคำ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

รักษาราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม