



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๒๔ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ (จำนวน ๑๒ เดือน)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาวปิยาภรณ์ ศรีเกาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลช่อระกา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๔๒๔ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔ ) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๖	๔๓.๘๗%
หญิง	๒๙๘	๕๖.๑๓%
รวม	(๒๒๖)	(๑๐๐%)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๑๒%
๒๑ - ๔๐ ปี	๗๐	๑๖.๕๑%
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖๕	๖๒.๕๐%
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘๐	๑๘.๘๗%
รวม	(๔๒๔)	(๑๐๐%)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕๐	๕๙.๕๒%
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒๔	๒๖.๕๕%
ปริญญาตรี	๔๕	๑๓.๒๗%
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๖๕ %
รวม	(๔๒๔)	(๑๐๐%)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๕.๙๐%
ผู้ประกอบการ	๔๖	๑๐.๖๑%
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๒๗	๗๕.๒๒%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๖	๓.๗๗%
อื่น ๆ.....	๑๐	๒.๓๖%
รวม	(๔๒๔)	(๑๐๐%)

ตารางที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
<b>๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	-	๓๐	๒๙๐	๑๐๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๑๙	๓๔๐	๖๕
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	๑๒	๓๓๒	๘๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-	๕	๓๗๐	๔๘
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๑๖	๓๖๘	๕๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			๘	๓๔๙	๖๗
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	-	-	๓๐	๓๔๐	๕๔
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	-	-	-	๓๖๔	๖๔
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการเจ้าหน้าที่	-	-	๕	๓๔๕	๗๔
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-	-	๘	๓๕๖	๖๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๓๖๘	๕๖
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	-	-	-	๓๗๐	๕๔
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๑๕	๓๒๙	๘๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	-	๒๘	๓๖๐	๓๖
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ	-	-	๑๕	๓๓๗	๗๒
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑๕	๓๓๗	๗๒
	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	-	-	๘	๒๒๐	๑๙๖
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๒๐	๒๔๐	๑๖๔
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๑๐	๔๐	๓๙๒	๖๒
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	-	-	๕	๒๙๙	๑๒๐
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	-	-	-	๓๑๘	๑๐๖
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	-	-	๑๖	๒๙๖	๒๓๘

- ๑) กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา จะมีเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ
- ๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ น้อยที่สุด
- ๓) รายการประเมินทั้ง ๒๓ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
 

ในระดับ มากที่สุด	เฉลี่ย	๒๐.๕๐ %
ในระดับ มาก	เฉลี่ย	๗๖.๒๒ %
ในระดับ ปานกลาง	เฉลี่ย	๓.๑๗ %
ในระดับ น้อย	เฉลี่ย	๐.๑๑%

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๖%

#### ๗. ปัญหา

- ๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ
- ๒) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๓) ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย

#### ๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงาน
- ๒) เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม