



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑,๒๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ (จำนวน ๖ เดือน)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมบัติ เขตจตุรัส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลช่อระกา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑,๒๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๙๑	๔๐.๙๒%
หญิง	๗๐๙	๕๙.๐๘%
รวม	(๑,๒๐๐)	(๑๐๐%)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๑.๔๒%
๒๑ - ๔๐ ปี	๘๕	๗.๐๘%
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๓๘	๖๑.๕%
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๖๐	๓๐.๐๐%
รวม	(๑,๒๐๐)	(๑๐๐%)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๑๕	๔๒.๙๒%
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๙๔	๔๙.๕๐%
ปริญญาตรี	๘๔	๗.๐๐%
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๐.๕๘%
รวม	(๑,๒๐๐)	(๑๐๐%)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓๔	๑๑.๑๗%
ผู้ประกอบการ	๕๑	๓.๓๓%
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗๑	๘๐.๕๒%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๐	๑.๖๗%
อื่น ๆ.....	๓๕	๒.๙๑%
รวม	(๑,๒๐๐)	(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	-	-	๔๐	๘๐๘	๓๐๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๑๖	๗๗๒	๔๑๒
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-	๕๗๕	๖๒๕
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-	-	๖๐๗	๕๙๓
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๒๐	๘๐๘	๓๗๒
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		๗	๙	๓๐๔๘	๑๓๖
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	-	๖	๑๘๐	๘๐๑	๒๑๓
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	-	-	๖๖	๙๓๒	๒๐๒
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการเจ้าหน้าที่	-	-	๘๒	๙๒๑	๑๙๗
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-	๖	๑๘๐	๘๐๑	๒๑๓
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๙๐๔	๒๙๖
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	-	-	-	๙๐๒	๒๙๖
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๖๐	๙๖๒	๑๗๘
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	๓๒	๗๕	๓๐๘๙	๖๔
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	๑๓	๒๕๖	๘๕๑	๘๐
๓.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ	-	-	๑๒๒	๙๑๐	๑๖๘
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑๒๔	๙๑๖	๑๖๐
	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	-	-	๑๒	๔๔๕	๒๔๓
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๑๖	๔๔๔	๒๔๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๓๖	๗๘	๘๙๗	๑๘๙
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	-	-	๔๕	๙๐๐	๒๕๕
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	-	-	๘	๙๕๐	๒๔๒
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	-	-	๙	๘๗๙	๓๑๒

- 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	๒๑.๔๒ %
ในระดับ มาก	เฉลี่ย	๗๓.๖๒ %
ในระดับ ปานกลาง	เฉลี่ย	๔.๖๖ %
ในระดับ น้อย	เฉลี่ย	๐.๓๐%

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

## ๗. ปัญหา

- ๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ
- ๒) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๓) ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย
- ๔) เครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ
- ๕) เอกสารในการให้ความรู้ของกองงานต่าง ๆ

## ๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงาน
- ๒) เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม
- ๓) แก้ที่รองรับสำหรับผู้มารับบริการของแต่ละกองงาน