



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๘๘๔๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลช่อระกา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ ๕๔๔ คน ตั้งแต่วันที่ เดือน เมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน
๒๕๖๕ จำนวน ๖ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.
๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ได้สรุปผล
การประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
(รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางแสงเดือน โพธิ์นอก)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

- พงษ์ วัฒน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- พงษ์ วัฒน

(ลงชื่อ)

(นางสาวชนัดดา หาญนอก)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวปิยาภรณ์ ศรีเกาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

(ลงชื่อ)

(นายสมบัติ เขตจัตุรัส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลช่อระกา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๕๔๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๔๔	๔๔.๘๕
หญิง	๓๐๐	๕๕.๑๕
รวม	(๕๔๔)	(๑๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๕	๕.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗๕	๖๙.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒๔	๒๒.๐๐
รวม	(๕๔๔)	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐๐	๕๕.๑๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐๐	๓๖.๗๖
ปริญญาตรี	๔๐	๗.๓๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๐.๗๔
รวม	(๕๔๔)	(๑๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๑๐๐	๑๘.๓๙
ผู้ประกอบการ	๔๐	๗.๓๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๐๑	๕๕.๓๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖๐	๑๑.๐๒
อื่น ๆ.....	๔๓	๗.๐๙
รวม	(๕๔๔)	(๑๐๐)

ตารางที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑	๑	๘๐	๓๐๐	๑๖๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๒	๑๔	๔๐๐	๑๓๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-	๒๔๔	๓๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-	-	๒๗๔	๒๗๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๒๐	๓๔๔	๑๘๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		๔	๔	๔๓๖	๑๐๐
๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	-	-	๑๐๐	๒๔๔	๒๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	-	-	๕๐	๓๔๔	๑๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการเจ้าหน้าที่	-	-	๔๐	๒๐๐	๓๐๔
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-	๔	๘๐	๓๐๐	๑๖๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๔๐๐	๑๔๔
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	-	-	-	๒๔๔	๓๐๐
๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๕๐	๓๕๐	๑๔๔
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒	๑๒	๕๐	๔๐๐	๘๒
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒	๔	๒๕๐	๒๐๐	๔๐
๓.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ	-	-	๑๐๔	๓๐๐	๑๔๐
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑๐๐	๓๐๔	๘๔๐

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	-	-	๑๐	๓๔๔	๑๙๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๓๔	๓๐๐	๒๓๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๒๔	๕๕	๓๖๕	๑๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	-	-	๔๔	๒๐๐	๓๐๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	-	-	๔	๒๕๐	๒๙๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	-	-	๔	๒๙๐	๒๕๐

๑) กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา จะมีเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ

๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ น้อยที่สุด

๓) รายการประเมินทั้ง ๒๓ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ในระดับ มากที่สุด เฉลี่ย ๓๔.๙๕ %

ในระดับ มาก เฉลี่ย ๕๖.๑๖ %

ในระดับ ปานกลาง เฉลี่ย ๘.๕๐ %

ในระดับ น้อย เฉลี่ย ๐.๓๙ %

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน 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



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๔๔ คน ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมบัติ เขตจตุรัส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา