



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ (จำนวน ๑๒ เดือน)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายทองแดง ศรีธรรมมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑- กันยายน ๒๕๖๒)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลช่อระกา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕%
หญิง	๕๖	๕๖%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑%
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๘%
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	๕๗%
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๑๔%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๕	๔๕%
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๔	๓๔%
ปริญญาตรี	๑๕	๑๕%
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)

/๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ...

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๑๒	๑๒%
ผู้ประกอบการ	๑๔	๑๔%
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๓	๕๓%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์การชุมชน	๑๓	๑๓%
อื่น ๆ.....	๘	๘%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)

ตารางที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	-	๔	๖๗	๒๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๗	๖๗	๒๖
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	๘	๖๕	๒๗
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-	๖	๖๔	๒๖
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๕	๖๓	๒๕
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	-	-	๕	๖๖	๒๙
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	-	-	-	๗๖	๒๔
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการเจ้าหน้าที่	-	-	๑	๖๙	๓๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-	-	๑	๖๙	๓๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๗๕	๒๕
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	-	-	-	๖๕	๓๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๑	๖๐	๓๙
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	-	๓	๕๙	๓๘
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ	-	-	๓	๖๑	๓๖
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑	๕๗	๔๒

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	-	-	๔	๕๐	๔๖
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๒	๕๙	๓๙
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๑	๔	๖๐	๓๕
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	-	-	๔	๕๐	๔๖
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	-	-	-	๔๐	๖๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	-	-	๑	๔๙	๕๐

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

ในระดับ มากที่สุด	เฉลี่ย	๓๒.๐๔ %
ในระดับ มาก	เฉลี่ย	๕๖.๑๓ %
ในระดับ ปานกลาง	เฉลี่ย	๒.๖ %
ในระดับ น้อย	เฉลี่ย	๐.๐๔%

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