



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอ่าวเภอบ้านหมี่จังหวัดชลบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓

ที่เลข ๗๓๘๐๑/๑๓๑ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่สำนักปลัดฯ กองคลัง กองช่าง ได้มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

๑. ด้านงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
๓. ด้านงานทะเบียนพาณิชย์
๔. ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

ในการนี้ จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)

นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางสาวกนิษฐา ปุณมี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายอัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายมนตล มีลาภ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนม ในภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

สำนักปลัดฯ

ด้านงานรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนนเฉลี่ย	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๓	๒			๔.๓๖	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๕	๑			๔.๓๖	มาก
๓. การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗	๔				๔.๖๔	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๔	๒			๔.๒๗	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘	๓				๔.๗๓	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๑	๒			๔.๕๕	มากที่สุด
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙	๑	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗	๓	๑			๔.๕๕	มากที่สุด
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙	๑	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗	๒	๒			๔.๕๕	มาก
๑๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔	๓	๔			๔	มาก
๑๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๑				๔.๙	มากที่สุด
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔	๔	๓			๔.๐๙	มาก
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘	๓				๔.๗๓	มาก
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘	๑	๒			๔.๕๕	มากที่สุด
รวม						๔.๕๑	มาก

ระดับ ๔.๕๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๐.๒

ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและชั้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	%	
๑.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๖๒	๓๐	๘	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๒. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๖๗	๒๒	๑๑	๐	๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๓. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๖๕	๒๘	๗	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด
๔. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ครบถ้วนถูกต้อง	๖๗	๒๔	๙	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด
๕. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	๖๓	๓๓	๔	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
รวม						๔.๕๗	มากที่สุด

ระดับ ๔.๕๗ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๑.๔

กองคลัง

ดำเนินงานทะเบียนพาณิชย์

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	%	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๗	๓			๔.๖	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๖				๔.๘๑	มากที่สุด
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๙	๑๒	๑			๔.๕๖	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๐	๑๐	๒			๔.๕๖	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๙	๓				๔.๙	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕	๑๖	๑			๔.๔๔	มาก
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๑๒	๒			๔.๕	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๑๑	๕			๔.๓๔	มาก
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๗	๒			๔.๖๖	มากที่สุด
๑๐.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕	๕	๒			๔.๗๒	มากที่สุด
๑๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๘	๑๒	๒			๔.๕	มากที่สุด

๑๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๒	๑๐				๔.๖๙	มากที่สุด
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑	๙	๒			๔.๕๙	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๔	๗	๑			๔.๗๒	มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๗	๔	๑			๔.๘๑	มากที่สุด
รวม						๔.๖๓	มากที่สุด

ระดับ ๔.๗๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๖

กองช่าง

ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	%	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๑	๑			๔.๕๗	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓	๒	๒			๔.๑๔	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕	๑	๑			๔.๕๗	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗					๕	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก
๑๐.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก
๑๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓	๒	๒			๔.๑๔	มาก
๑๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗					๕	มากที่สุด
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗					๕	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๖	๑				๔.๘๖	มากที่สุด
รวม						๔.๖๑	มากที่สุด

ระดับ ๔.๗๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๖

ผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม คือ

$$\frac{๙๐.๒ + ๙๑.๔ + ๙๒.๖ + ๙๒.๒}{๔} = ๙๑.๖$$