



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙๕-๘๕๐๓

ที่สพ. ๗๓๘๐๓/

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓


เรียน นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น


ดังนั้น กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


ลงชื่อ


(นายยอดชาย อินทร์มา)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ


(นายอิศยุทธ ทองเล็ก)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ


(นายมนทล มีสาภ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี จำนวน ๗ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๕	๗๑.๔๓	
หญิง	๒	๒๘.๕๗	
รวม	๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ และเพศหญิง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๗๑.๔๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒	๒๘.๕๗	
มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐	
รวม	๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔ ร่องลงมา มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกร	๒	๒๘.๕๗	
ผู้ประกอบการ	๐	๐	
รับจ้างทั่วไป	๑	๑๔.๒๙	
อื่น ๆ	๔	๕๗.๑๔	
รวม	๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ สูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ระดับประถมศึกษา	๐	๐	
ระดับมัธยมศึกษา	๒	๒๘.๕๗	
ระดับปริญญาตรี	๕	๗๑.๔๓	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อื่น ๆ	๐	๐	
รวม	๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมา ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ

**ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

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

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารมากที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าระดับ ๕

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีค่าระดับ ๔.๑๔

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๒.๒ ($\frac{๔.๖๑ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๒.๒$)