



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙๙-๘๕๐๓
ที่ ลป ๙๓๘๐๑/ ๑๒๙ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ด้านงานรับเรื่องรวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านรับเรื่องรวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


ลงชื่อ


(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)
นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ


(นางสาวกนิษฐา บุญมี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ


(นายธัชยุทธ ทองเล็ก)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ


(นายมนทล มีสาม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มารับบริการด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี
จำนวน ๓ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๔	๓๖.๓๖	
หญิง	๗	๖๓.๖๔	
รวม	๑๑	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน
คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ และเพศชาย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๑	๙.๐๙	
๔๑ - ๖๐ ปี	๖	๕๔.๕๕	
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๓๖.๓๖	
รวม	๑๑	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี
จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมา มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖
และมีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกร	๓	๒๗.๒๗	
ผู้ประกอบการ	-	๐	
รับจ้างทั่วไป	๑	๙.๐๙	
อื่น ๆ	๗	๖๓.๖๔	
รวม	๑๑	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ระดับประถมศึกษา	๒	๑๘.๑๘	
ระดับมัธยมศึกษา	๓	๒๗.๒๗	
ระดับ ปวช./ปวส.	๑	๙.๐๙	
ระดับอนุปริญญา	-	๐	
ระดับปริญญาตรี	๕	๔๕.๔๕	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	๐	
อื่น ๆ	-	๐	
รวม	๑๑	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมา ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น 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	คะแนนเฉลี่ย	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๓	๒			๔.๓๖	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๕	๑			๔.๓๖	มาก
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	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			๔.๔๕	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

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านรับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๕- ๕

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านรับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อยที่สุด คือ การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๓.๕๐-๔.๔๙

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานรับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า ระดับ ๔.๕๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ $\frac{๔.๗๘}{๑๐๐} = ๔๗.๘\%$