



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร.๐-๓๖๗๙๙-๘๕๐๓

ที่ สบ.๗๓๘๐๑/ ๒๐๖๙ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ด้านงานรับเรื่องรื้อเรียน/รื้อทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านรับเรื่องรื้อเรียน/รื้อทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)

นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางสาวพรทิพย์ ปาลวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายนิยม สวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายกิตติศักดิ์ สุขพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มารับบริการด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดสุพรรณบุรี

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี  
จำนวน ๓ คน แยกรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
**ตารางที่ ๑** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๒	๖๖.๖๗	
หญิง	๑	๓๓.๓๓	
รวม	๓	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และเพศหญิง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๑	๓๓.๓๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	-	๐	
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๖๖.๖๗	
รวม	๓	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี  
จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมา มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓  
ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกร	๒	๖๖.๖๗	
ผู้ประกอบการ	-	๐	
รับจ้างทั่วไป	๑	๓๓.๓๓	
อื่น ๆ	-	๐	
รวม	๓	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	-	-	
ระดับมัธยมศึกษา	๓	๑๐๐	
ระดับ ปวช./ปวส.	-	๐	
ระดับอนุปริญญา	-	๐	
ระดับปริญญาตรี	-	๐	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	๐	
อื่น ๆ	-	๐	
รวม	๓	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

## 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	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๑				๔.๖๗	มาก
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓					๕	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓					๕	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		๓				๔	มาก
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓					๕	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๒				๔.๓๓	มาก
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๐. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒	๑				๔.๖๗	มาก
๑๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓					๕	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		๓				๔	มาก
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
รวม						๔.๖๕	มากที่สุด

## สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๕

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อยที่สุด คือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๔

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า ระดับ ๔.๖๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ  $\frac{๔.๖๕ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๓$