บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร.๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓
ที่ ลบ ๗๓๘๐๑/ ๒๑๖ **วันที่** ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่สำนักปลัดฯ กองคลัง กองช่าง ได้มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

๑. ด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
๓. ด้านงานทะเบียนพาณิชย์
๔. ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

ในการนี้ จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ
(นางสาวประภาพรรณ โพธิ์ทอง)
นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ
(นางสาวพรทิพย์ ปาลวัฒน์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ
(นายนิยม สวัสดี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ
(นายกิตติศักดิ์ ศุภพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

****

สำนักปลัดฯ

ด้านงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

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. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
รวม						๔.๖๕	มากที่สุด

ระดับ ๔.๖๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๓

ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนนเฉลี่ย	
๑.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๖๕	๒๐	๑๕	๐	๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๒. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๖๗	๒๕	๘	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๓. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๖๒	๒๘	๑๐	๐	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๔. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ครบถ้วนถูกต้อง	๖๗	๒๔	๙	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด
๕. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	๖๐	๓๖	๔	๐	๐	๔.๕๖	มากที่สุด
รวม						๔.๕๕	มากที่สุด

ระดับ ๔.๕๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๑

กองคลัง

ด้านงานทะเบียนพาณิชย์

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนนเฉลี่ย	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙	๕	๑			๔.๕๓	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๒	๓			๔.๔๖	มาก
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑	๓	๑			๔.๖๗	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐	๓	๒			๔.๕๓	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๓	๔			๔.๕๓	มากที่สุด
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๑	๒			๔.๖๗	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑	๑	๓			๔.๕๓	มากที่สุด

๑๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๑	๑			๔.๘	มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๐	๓	๒			๔.๕๓	มากที่สุด
รวม						๔.๖๔	มากที่สุด

ระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๘

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 ๔.๖๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๒

ผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวม คือ

$$\frac{๙๓ + ๙๑ + ๙๒.๘ + ๙๒.๒}{๔} = ๙๒.๒๕$$