



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓

ที่สบ ๗๓๘๐๑/ ๑๓๒

วันที่

๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่สำนักปลัดฯ กองคลัง กองช่าง ได้มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

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

ในการนี้ จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)

นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางสาวกนิษฐา บุญมี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายธัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายธัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนน เฉลี่ย	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๑				๔.๖๗	มาก
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๓					๕	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓					๕	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน		๓				๔	มาก
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๓					๕	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๒				๔.๓๓	มาก
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๐.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๒	๑				๔.๖๗	มาก
๑๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๒	๑				๔.๖๗	มากที่สุด
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ 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 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๑๒	๒	๑			๔.๗๓ มากที่สุด
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๒	๑			๔.๗๓ มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๑	๑			๔.๘ มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๐	๓	๒			๔.๕๓ มากที่สุด
รวม						๔.๖๔ มากที่สุด

ระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๘

กองช่าง

ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับ ความพึง พอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	%		
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๑	๑			๔.๕๗	มากที่สุด	
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด	
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก	
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓	๒	๒			๔.๑๔	มาก	
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๕	๑	๑			๔.๕๗	มากที่สุด	
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก	
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๗					๕	มากที่สุด	
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด	
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก	
๑๐.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔	๒	๑			๔.๔๓	มาก	
๑๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๓	๒	๒			๔.๑๔	มาก	
๑๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๗					๕	มากที่สุด	
๑๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗					๕	มากที่สุด	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕	๒				๔.๗๑	มากที่สุด	
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖	๑				๔.๘๖	มากที่สุด	
รวม							๔.๖๑	มากที่สุด

ระดับ ๔.๖๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ = ๙๒.๒

ผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในภาพรวม คือ

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