



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

ที่

วันที่

เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือ  
ด้านอื่นๆ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบที่ ๕๐๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนประจำจุดติดต่อ - สอบถามช่วงเวลาดังกล่าว - สอบถามช่วงเวลาพักเที่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ นั้น

เพื่อเป็นการสรุปผลการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนมายื่นคำร้องเพื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอความอนุเคราะห์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบในการแก้ปัญหา ความเดือดร้อนหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักปลัด จึงรวบรวมประเด็น ปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น รายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล บางนบ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐
๒. สำหรับประเด็นการยื่นเรื่องเพื่อให้ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดได้แนบผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจมาด้วยแล้ว

### ข้อเสนอแนะ

ประเด็นข้อเสนอแนะ สำนักปลัด ได้วิเคราะห์ผลการดำเนินการ และสรุปพร้อม มีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารท้องถิ่นในการปรับปรุง พิจารณาในการให้บริการแก่ประชาชนในช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือการบริการด้านอื่น ๆ ดังนี้

๑. ประเด็น การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ บริการให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีความ ละเอียดและชัดเจนมากกว่าเดิม
๒. ประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เห็นควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ปรับระยะเวลาการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จำเอก

( วีระพล ขำสกุล )

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

( นายวันรังสรรค์ อินทร์ณรงค์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

( นายพิสิษฐ์ แป้นเหลือ )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

**ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ ๑

ตาราง ๑ แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| ๑. เพศ                             |            |        |
| ชาย                                | ๒๓         | ๕๗.๕๐  |
| หญิง                               | ๑๗         | ๔๒.๕๐  |
| ๒. อายุ                            |            |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๒          | ๕.๐๐   |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๑๘         | ๔๕.๐๐  |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๑๒         | ๓๐.๐๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๘          | ๒๐.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา                   |            |        |
| ประถมศึกษา                         | ๑๔         | ๓๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๑๗         | ๔๒.๕๐  |
| ปริญญาตรี                          | ๘          | ๒๐.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๑          | ๒.๕๐   |
| ๔. อาชีพ                           |            |        |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๑๙         | ๔๗.๕๐  |
| ผู้ประกอบการ                       | ๗          | ๑๗.๕๐  |
| ประชาชนผู้รับบริการ                | ๑๓         | ๓๒.๕๐  |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๑          | ๒.๕๐   |
| อื่น ๆ                             | ๐          | ๐.๐๐   |

จากตาราง ๑ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ เพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ รองลงมาคือจบระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมาเป็นผู้รับบริการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐

ตาราง ๒ แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

| ประเภทงานบริการ                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ      | ๓          | ๗.๕๐   |
| ๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๗          | ๑๗.๕๐  |
| ๓. การขอเลขที่บ้านใหม่              | ๒          | ๕.๐๐   |
| ๔. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร         | ๔          | ๑๐.๐๐  |
| ๕. การขออนุญาตใช้น้ำประปา           | ๔          | ๑๐.๐๐  |
| ๖. การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน     | ๔          | ๑๐.๐๐  |
| ๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่          | ๓          | ๗.๕๐   |
| ๘. การชำระภาษีป้าย                  | ๓          | ๗.๕๐   |
| ๙. การขอรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด     | ๔          | ๑๐.๐๐  |
| ๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ   | ๓          | ๗.๕๐   |
| ๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ      | ๓          | ๗.๕๐   |
| ๑๒. อื่น ๆ                          | ๐          | ๐.๐๐   |

จากตาราง ๒ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ รองลงมาคือ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน และงานการขอรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการชำระภาษีป้าย งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ ๒

ตาราง ๓ แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ประเด็น/ด้าน                                                                     | มากที่สุด     | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                             |               |               |              |             |             |                  |
| ๑.๑ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม                                                      | ๑๒<br>(๓๐.๐๐) | ๒๕<br>(๖๒.๕๐) | ๓<br>(๗.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๑.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดีเป็นมิตร                                     | ๑๔<br>(๓๕.๐๐) | ๒๕<br>(๖๒.๕๐) | ๑<br>(๒.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                  | ๒๑<br>(๕๒.๕๐) | ๑๗<br>(๔๒.๕๐) | ๒<br>(๕.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มากที่สุด        |
| ๑.๔ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง                                | ๑๔<br>(๓๕.๐๐) | ๒๕<br>(๖๒.๕๐) | ๑<br>(๒.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๑.๕ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                            | ๑๑<br>(๒๗.๕๐) | ๒๘<br>(๗๐.๐๐) | ๑<br>(๒.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| <b>๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                        |               |               |              |             |             |                  |
| ๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                              | ๑๔<br>(๓๕.๐๐) | ๒๖<br>(๖๕.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว                    | ๑๙<br>(๔๗.๕๐) | ๒๐<br>(๕๐.๐๐) | ๑<br>(๒.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                         | ๑๔<br>(๓๕.๐๐) | ๒๖<br>(๖๕.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                     | ๒๐<br>(๕๐.๐๐) | ๒๐<br>(๕๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มากที่สุด        |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                 |               |               |              |             |             |                  |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ | ๒๑<br>(๕๒.๕๐) | ๑๔<br>(๓๕.๐๐) | ๕<br>(๑๒.๕๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มากที่สุด        |
| ๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                            | ๑๒<br>(๓๐.๐๐) | ๒๘<br>(๗๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม                                | ๑๕<br>(๓๗.๕๐) | ๒๔<br>(๖๐.๐๐) | ๑<br>(๒.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |
| ๓.๔ มีข้อมูล/เอกสาร/เว็บไซต์/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ                 | ๑๘<br>(๔๕.๐๐) | ๑๙<br>(๔๗.๕๐) | ๓<br>(๗.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | มาก              |

จากตาราง สามารถสรุปความคิดเห็นในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมาก จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็วมาก จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมาก จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐

(ลงชื่อ).....กรรมการ

(นางสาวปานิสร่า คงสุข)

เจ้าพนักงานธุรการ ชิงนาญงาน

(ลงชื่อ) จำเอก.....กรรมการ

(วีระพล ข้าสกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.บางนบ