

แบบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน  
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เหตุรำคาญ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เหตุรำคาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยสอบถามจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการและประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๖๐ ชุด สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๕๒	๔๒.๒๒
หญิง	๒๐๘	๕๗.๗๘
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๔.๗๒
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๗	๑๘.๖๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๙	๑๓.๖๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๒	๒๕.๕๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๔	๒๘.๘๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๘.๖๒
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๘๓	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๗๒	๒๐.๐๐
อนุปริญญา	๘๗	๒๔.๑๒
ปริญญาตรี	๑๐๓	๒๘.๖๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๔.๑๖
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

## ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๘๘	๒๔.๔๔
รับจ้าง	๑๒๓	๓๔.๑๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๑๔.๑๘
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๑	๕.๘๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๓.๓๓
รับราชการ	๔๗	๑๓.๐๕
อื่น ๆ	๑๘	๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๖๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เหตุรำคาญ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)		
๑. การอำนวยความสะดวกของการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒๑ (๓๓.๖๑)	๑๔๓ (๓๙.๗๒)	๙๖ (๒๖.๖๗)	๒.๐๗	พอใจ
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒๓ (๓๔.๑๗)	๑๖๔ (๔๕.๕๖)	๗๓ (๒๐.๒๗)	๒.๑๓	พอใจ
๓. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนและเอกสารประกอบมีความเหมาะสม	๑๕๘ (๔๓.๘๙)	๑๓๓ (๓๖.๙๔)	๖๙ (๑๙.๑๗)	๒.๒๕	พอใจ
๔. ความรวดเร็วในการเข้าดำเนินการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒๒๓ (๖๑.๙๔)	๑๓๗ (๓๘.๐๖)	-	๒.๖๒	พอใจมาก
๕. การสอบสวนเหตุรำคาญทำได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง	๑๙๐ (๕๒.๗๘)	๗๔ (๒๐.๕๖)	๙๖ (๒๖.๖๖)	๒.๒๖	พอใจ
๖. คำแนะนำของเจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติและยุติเหตุได้	๒๔๕ (๖๘.๐๕)	๑๐๒ (๒๘.๓๓)	๑๓ (๓.๖๒)	๒.๖๔	พอใจมาก
๗. ความรู้ความสามารถของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาเหตุร้องเรียน	๑๕๗ (๔๓.๖๑)	๑๒๑ (๓๓.๖๑)	๘๒ (๒๒.๗๘)	๒.๒๑	พอใจ
๘. การจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดเหตุรำคาญ เช่น การจัดการขยะ การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ การออกเทศบัญญัติและการบังคับใช้เทศบัญญัติ ฯลฯ	๑๖๗ (๔๖.๓๘)	๑๓๕ (๓๗.๕๐)	๕๘ (๑๖.๑๒)	๒.๒๘	พอใจ
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมในการแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๙๐ (๕๒.๗๘)	๑๐๖ (๒๙.๔๔)	๖๔ (๑๗.๗๘)	๒.๓๕	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๑,๕๗๔ (๔๘.๕๘)</b>	<b>๑,๑๑๕ (๓๔.๔๒)</b>	<b>๕๕๑ (๑๗.๐๐)</b>	<b>๒.๓๒</b>	<b>พอใจ</b>

**คะแนนเฉลี่ย**

๒.๓๔ - ๓.๐๐

๑.๖๔ - ๒.๓๓

๑.๐๐ - ๑.๖๓

**การแปลผล**

มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันป่าเปาในระดับพอใจมาก

มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันป่าเปาในระดับพอใจ

มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันป่าเปาในระดับไม่พอใจ

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการยกย่องเทศบาลบุญดีให้มากขึ้น โดยให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น
๒. ให้เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการยกย่องเทศบาลบุญดี
๓. ให้บังคับใช้เทศบาลบุญดีอย่างจริงจัง
๔. ให้แบ่งโซนนิ่งว่าพื้นที่ไหนควรห้ามเลี้ยงสุนัขเด็ดยา พื้นที่ไหนเลี้ยงได้หรือเลี้ยงไม่ได้
๕. ควรมีการออกตรวจเพื่อรับรองร้านอาหารปลอดภัย
๖. ควรมีการจัดตั้งตลาดของเทศบาลเพื่อให้สามารถจำหน่ายสินค้าอุปโภค-บริโภคที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน
๗. ควรจัดตั้งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและสรรหาพนักงานรับผิดชอบโดยตรง

-----