



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่

นศ ๗๓๔๐๓ / ๘๓

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๒) มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๗ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้แล้ว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๗ ราย

๑. เพศ

๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๖

๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๔

๒. ช่วงอายุ

- ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑

- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒

- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๔

- มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๒

- มัธยมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๔

- ปวช. / ปวส. จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๒

- ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๒

- ปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑

- เกษตร จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๕

- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒

- ค้าขาย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

- รับจ้างทั่วไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

- อื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

/๕.การขอรับบริการ...

๕. การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

- ๕.๑ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑
- ๕.๒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒
- ๕.๓ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
- ๕.๔ การขออนุญาตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
- ๕.๕ การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๕
- ๕.๖ การยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑
 - ๕.๕.๑ ป้ายไฟจราจร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑
 - ๕.๕.๒ กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
 - ๕.๕.๓ ถังน้ำ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑
- ๕.๗ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐
 - ๕.๗.๑ ด้านถนน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๕.๗.๒ ด้านไฟฟ้า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
 - ๕.๗.๓ ด้านประปา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๖๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๓๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๓๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๑.๖๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๒๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙.๗๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๙.๔๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๕.๑๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๔๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๔.๘๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๒.๔๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๗๐ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๒๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๗.๐๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๗๐ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๙๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๓๒ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๗๐ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

/๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๖๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๓๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๖๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๓๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๑.๐๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๘.๙๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๔ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศิริินภา ฤทธิ์ศักดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของผู้อำนวยการกองช่าง.....



(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

- งาม



(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน.....

งาม



(นายโกศล คงกระพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน