



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ ๗๓๔๐๓/๕๘๗

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองช่าง มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๔) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๖ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๖
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑
- มัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔
- ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๒
- ปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕
- เกษตร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔
- ค้าขาย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗
- นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗
- อื่นๆ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑ การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

- การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๑
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒
- การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขออนุญาตสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘
- การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙
 - ๑. ป้ายไฟจราจร จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๒
 - ๒. กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ๓. ถังน้ำ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗
- การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙
 - ๑. ด้านถนน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๒. ด้านไฟฟ้า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๓. ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๕๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๙๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๕๒ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๗.๓๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๖.๐๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๕๒ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๒๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๘.๒๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๕๒ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๓.๙๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๖.๐๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๕๒ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

- ๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๓.๐๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๖.๐๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๘๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) แต่ละช่องทางการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๒๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๙๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๘๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๖.๕๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๒.๖๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๘๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๓.๙๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๙๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๒๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๙.๕๗ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๒๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๙.๕๗ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๐.๔๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๗.๓๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๒.๖๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๕.๒๒ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๐.๔๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๗.๓๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๖.๐๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๑.๗๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๑๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สำรอง เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงาน อบต.แก้วแสน ไม่สามารถติดต่อได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)

ผู้อำนวยการกองช่าง

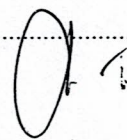
- ความเห็นของ ปลัด อบต.แก้วแสน : นาย/นางนางงามใจมา อบต.แก้วแสน กิ่งอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

11.1

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

100
- ความเห็นของ นายก อบต. แก้วแสน



(นายคณิง ชูพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน