



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ. ๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัด จุดบริการพร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ สำนักปลัด ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๖ ราย

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอบริการ

๑. เพศ

- ๑.๑ เพศชาย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓
- ๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓
- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔
- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๓. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- เกษตรกร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๖
- อื่นๆ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ : เรื่องขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๒. ด้านสวัสดิการ

๒.๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙

๒.๒ การขอมีบัตร/ต่อบัตรผู้พิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

- ๒.๓ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๔ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙
- ๒.๔ ขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
๓. ด้านสาธารณภัย
- ๓.๑ อุบัติภัยทางถนน/อัคคีภัย/อุทกภัย/วาตภัย/ภัยแล้ง/ดินถล่ม จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘
- ๓.๒ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
๔. ด้านสาธารณสุข
- ๔.๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๔.๒ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ๕.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
- ๕.๒ การใช้ Internet ตำบล ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
๖. อื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๔๔ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๑๙.๔๔ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๔๔ รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ ๑๙.๔๔ และมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ ๑๖.๖๗

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๓๖.๑๑ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๘.๓๓
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๓๐.๕๖ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๓.๘๙ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๒๗.๗๘ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๘.๓๓

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๑ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๘๙
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๑ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๕๖ และมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๗๘
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๔๔ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๗.๗๘ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๗๘

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


นางสาวชลิตา สุรการ
(ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- นอภบ


(นางพรทิพย์ แก้วหย่อง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- นพ


(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- นรค


(นายคณิง ชูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน