



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ ๗๓๔๐๑/ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัด จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ สำนักปลัด ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๕ ราย

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอบริการ

๑. เพศ

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๘

๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๒

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕

- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔

- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๔

- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕

- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓

๓. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๑

- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

- เกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๑

- อื่นๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ : เรื่องขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๒. ด้านสวัสดิการ

๒.๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓

๒.๒ การขอมีบัตร/ต่อบัตรผู้พิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔

๒.๓ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๘ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕

๒.๔ ขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๓. ด้านสาธารณสุข

๓.๑ อุบัติภัยทางถนน/อัคคีภัย/อุทกภัย/वादภัย/ภัยแล้ง/ดินถล่ม จำนวน ๒๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๗

๓.๒ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๔. ด้านสาธารณสุข

๔.๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓

๔.๒ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

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 ๖๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๙.๐๙ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๙๑
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๘.๑๘ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๔.๕๕ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๒๗
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๗๓ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๒.๗๓

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๓๖ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑.๘๒
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๖.๓๖ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๖๔
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๕๕ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๑๘ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๒๗

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๒.๗๓ รองลงมามีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๓๖.๓๖ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๙๑
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๔๙.๐๙ รองลงมามีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๓๖.๓๖ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๒.๗๓ และมีความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ ๑.๘๒
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๘.๑๘ รองลงมามีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๒๗.๒๗ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๔.๕๕

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวชลิตา สุรการ
(ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-พอทราบ-



(นางพรทิพย์ แก้วหย่อง)
หัวหน้าสำนักปลัด

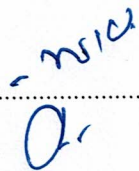
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- งาม



(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน



(นายคณิง ชูวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน