



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ที่ นศ. ๗๓๔๐๓/ ๓๕๑ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๖๗ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๘
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๒

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๓
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๙
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๖
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๓
- มัธยมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๑
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๑
- ปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘
- ปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๗

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๖
- เกษตร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๗
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๕
- ค้าขาย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘
- อื่นๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๖

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑ การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

- การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๔
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๓
- การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขออนุญาตสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙
- การยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗
 - ๑. ป้ายไฟจราจร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๓
 - ๒. กรวยจราจร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙
 - ๓. ถังน้ำ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๖
- การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๖
 - ๑. ด้านถนน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๒. ด้านไฟฟ้า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๙ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๓. ด้านประปา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓ สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๖๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๗.๓๑ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๑๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๖.๘๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๙๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๖๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๓๗ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๙๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๖๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๘๘ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๔.๔๘ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๘.๖๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙.๘๕ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑.๔๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๖๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๑.๓๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๙๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๗.๑๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๘.๓๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๔.๔๘ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๓.๑๓ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๘๘ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๙๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

