



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ.๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัด จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ สำนักปลัด ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๙ ราย

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอบริการ

๑. เพศ

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๘

๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๒

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖

- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๑

- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

๓. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

- เกษตรกร จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๒

- อื่นๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๑

ส่วนที่ ๒ : เรื่องขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๒. ด้านสวัสดิการ

๒.๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

๒.๒ การขอมีบัตร/ต่อบัตรผู้พิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

๒.๓ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๑

๒.๔ ขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๓. ด้านสาธารณภัย

๓.๑ อุบัติภัยทางถนน/อัคคีภัย/อุทกภัย/वादภัย/ภัยแล้ง/ดินถล่ม จำนวน ๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒

๓.๒ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๔. ด้านสาธารณสุข

๔.๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๑

๔.๒ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

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 ๕๑.๒๘ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๔๑.๐๓ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๖๙
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๔.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๓๐.๗๗ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๒๕.๖๔ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๙.๔๙ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๑๕.๓๘ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๗๙ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๒๕.๖๔ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๕๖
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๒๘.๒๑ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒.๕๖

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๐๓ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๖.๔๑ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๙๐ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓ และมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๕๖
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๖.๔๑ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕.๑๓

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวชลิตา สุรการ
(ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เพ็ญพาส -



(นางพรทิพย์ แก้วหย่อง)
หัวหน้าสำนักปลัด

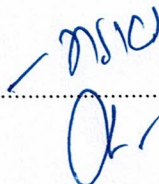
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- ทพ



(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน



(นายคณิง ชูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน