



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน โทร/โทรสาร. ๐-๗๕๔๙-๑๔๒๕

ที่ นศ. ๗๓๔๐๑/๘๖

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัด ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ สำนักปลัด ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จากผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น ๔๘ ราย ผู้มาขอรับบริการมีเพศชายมากกว่าเพศหญิงผู้มาขอรับบริการมีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี เป็นส่วนมาก รายละเอียดดังนี้

เรื่องขอรับบริการ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ไม่มี
๒. ด้านสวัสดิการ มีผู้มาขอรับบริการเปื่อยยังชีพผู้สูงอายุ มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
๓. ด้านสาธารณสุข มีผู้มาขอรับบริการอุทกภัย มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
๔. ด้านสาธารณสุข มีผู้มาขอรับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร มีผู้มาขอรับบริการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการมากที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนหัวข้อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะ ควรให้ความสำคัญในการจัดระเบียบที่จอดรถเพื่อจะได้มีพื้นที่ในการจอดรถมากยิ่งขึ้น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางมณฑา เกษเหมือน)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- 10/10/2561

8/10/2561

(นางพรทิพย์ แก้วหย่อง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัด อบต.แก้งแสน

- ทบทวน/พิจารณา/อนุมัติ/ไม่อนุมัติ/ไม่พิจารณา/ไม่ทราบ

11/10/2561

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน

ความเห็นของ นายก อบต.แก้งแสน

นายก อบต.แก้งแสน

11/10/2561

(นายคณิศ ชูพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๔๘ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑) เพศ

- ๑.๑ เพศชาย ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๑.๒ เพศหญิง ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒) อายุ

- ๒.๑ อายุ ๑๕-๒๐ ปี ตอบแบบสำรวจจำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๒ อายุ ๒๑-๓๐ ปี ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๓ อายุ ๓๑-๔๐ ปี ตอบแบบสำรวจจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๔ อายุ ๔๑-๕๐ ปี ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๕ อายุ ๕๑-๖๐ ปี ตอบแบบสำรวจจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๖ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓) อาชีพ

- ๓.๑ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจตอบแบบสำรวจจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๒ อาชีพรับจ้างทั่วไป ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๓ อาชีพเกษตรกร ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๔ อาชีพอื่นๆ (ว่างงาน แม่บ้าน พ่อบ้าน) ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒. ด้านสวัสดิการ

- ๒.๑ การขอรับเบี้ยยังชีพ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๒ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๓ การขอมั้บัตร/ต่อบัตรผู้พิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๒.๔ การขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓. ด้านสาธารณภัย

๓.๑ อุบัติภัย

- ๓.๑.๑ อุบัติภัยทางถนน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑.๒ อัคคีภัย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑.๓ อุทกภัย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑.๔ วาตภัย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑.๕ ภัยแล้ง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

- ๓.๑.๖ ดินถล่ม จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
 ๓.๑.๗ ภัยอื่นๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
 ๒. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๔. ด้านสาธารณสุข

- ๔.๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
 ๔.๒ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร

- ๕.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
 ๕.๑ การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๘	๑๒	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๓	๒๗	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๓	๒๗	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓	๖๗	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๓๕	๖๕	-	-	-
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๖	๕๔	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๔	๕๒	๔	-	-
๒. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๐	๔๐	-	-	-
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๘	๔๒	-	-	-

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -