



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ที่ นศ ๗๓๔๐๓/๐๑ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๙ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้แล้ว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๙ ราย

๑. เพศ

๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๕

- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙

- อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๕

- อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๒

๓. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗

- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙

- เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๔

- อื่นๆ (ว่างงาน แม่บ้าน) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐

๔. การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

๔.๑ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๙

๔.๒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๕

๔.๓ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๔ การขออนุญาตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๕ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๖

๔.๕.๑ ด้านถนน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๕.๒ ด้านไฟฟ้า จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๔.๕.๓ ด้านประปา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๕. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๕.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๗ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๐ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๕.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๔ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๘ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๓ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

ตามรายงานสรุป เห็นควรเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้มากขึ้น เพื่อความหลากหลายทาง การสอบถาม เพื่อข้อมูลที่มากขึ้น นำมาซึ่งการสำรวจความพึงพอใจให้มากขึ้น และเห็นควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ที่ห่างไกลจากตัวอาคารไม่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของ ปลัด อบต.แก้งแสน..... - ทน.ตท.พ.๗๖/๒๓๓๓

11.6
(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน

ความเห็นของ นายก อบต.แก้งแสน.....

นางอ. อธิพร รอด... 186 นอ.อิทธิ

0-
(นายคณิง ชูพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสน