



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่

นศ ๗๓๔๐๓/ ๗๒๒

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๔) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๒ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- มัธยมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕
- ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘
- ปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- เกษตร จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕
- ค้าขาย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓
- นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓
- อื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

/ส่วนที่ ๒...

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑ การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

- การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขออนุญาตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕
- การยื่นพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓
 - ๑. ป้ายไฟจราจร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓
 - ๒. กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ๓. ถังน้ำ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘
 - ๑. ด้านถนน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๒. ด้านไฟฟ้า จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ๓. ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๘๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๘.๑๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๑๓ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๘.๗๕ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๑๓ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๑.๒๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๘.๗๕ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๘.๗๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๑.๒๕ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง

๑.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๘๘ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๐๐ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๑๓ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๑๓ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๑.๘๘ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๑.๒๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๘.๗๕ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

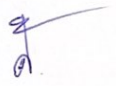
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๒.๕๐ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ /อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๒.๕๐ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๒.๕๐ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

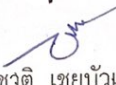
- ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศิริณา ฤทธิ์ศักดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของผู้อำนวยการกองช่าง.....


หัตถ์รอง

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง

- ความเห็นของ ปลัด อบต. แก้วแสน.....

- รว

11.1
(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- ความเห็นของ นายก อบต. แก้วแสน.....


นายโกศล คงกระพันธ์

(นายโกศล คงกระพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน