



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ที่ นศ ๗๓๔๐๓/๓๙๕
เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๔) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๗ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒
- มัธยมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- ปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒
- เกษตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒
- ค้าขาย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
- อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑ การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

- การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขออนุญาตสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔
- การยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
 ๑. ป้ายไฟจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
 ๒. กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
 ๓. ถังน้ำไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒
 ๑. ด้านถนน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 ๒. ด้านไฟฟ้า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 ๓. ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๙๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๓.๓๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๗๐ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๖.๖๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๙๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๔๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๙๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙.๖๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๔๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๓๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๒.๒๒ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๔๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๖.๖๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๙๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๔๑ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๓๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๙.๖๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๖.๖๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๓.๓๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๐๗ พึงพอใจมาร้อยละ ๒๕.๙๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง,พึงพอใจน้อย และควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ /อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๐๗ พึงพอใจมาร้อยละ ๒๕.๙๓ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๗.๗๘ พึงพอใจมาร้อยละ ๒๒.๒๒ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

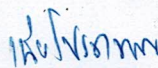
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศิริินภา ฤทธิ์ศักดิ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของผู้อำนวยการกองช่าง.....



(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)

ผู้อำนวยการกองช่าง

- ทบทวน

- ความเห็นของ ปลัด อบต.แก้วแสน.....



(นางนงนุช สิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน