



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ ๗๓๔๐๓ / ๐๗

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๑ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้แล้ว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๑ ราย

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๔
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๖

๒. ช่วงอายุ

- ต่ำกว่า ๓๐ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๘
- มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๑

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๖
- มัธยมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘
- ปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑
- ปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕
- เกษตร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑
- ค้าขาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘
- รับจ้างทั่วไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- อื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓

/๕.การขอรับบริการ...

๕. การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๕.๑ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๓

๕.๒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖

๕.๓ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓

๕.๔ การขออนุญาตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓

๕.๕ การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๖

๕.๖ การยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓

๕.๕.๑ ป้ายไฟจราจร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓

๕.๕.๒ กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๕.๓ ถังน้ำ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๗ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๘

๕.๗.๑ ด้านถนน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๗.๒ ด้านไฟฟ้า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๕.๗.๓ ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๑.๒๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๕.๔๘ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๒๓ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๔.๕๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๒.๖๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๒๓ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๙๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๙.๓๕ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๙.๖๘ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๗.๗๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๘๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๑.๒๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๓๒.๖๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๗.๗๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๘๑ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๑๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๙.๓๖ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

/๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓ ด้านสิ่งแวดล้อม

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๑๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๘๑ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ /อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๑๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๘๑ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔.๑๙ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๕.๘๑ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๑.๔ ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการซ่อมแซมป้ายไฟจราจรให้คงทนกว่านี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริินภา ฤทธิศักดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของผู้อำนวยความสะดวก.

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นางแฉล้ม · ศิลปวิสุทธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน