



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ ๗๓๔๐๓ / ๑๓๓

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑) มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ณ จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๙ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้แล้ว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๙ ราย

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๗
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๓

๒. ช่วงอายุ

- ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒
- มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔

๓. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐
- เกษตร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙
- ค้าขาย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕
- อื่นๆ (สมาชิก อบต.) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐

๔. การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

- ๔.๑ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘
- ๔.๒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙
- ๔.๓ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๔.๔ การขออนุญาตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕
- ๔.๕ การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔

๔.๖ การยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙

๔.๕.๑ ป้ายไฟจราจร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔

๔.๕.๒ กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๕.๓ ถังน้ำ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕

๔.๗ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕

๔.๗.๑ ด้านถนน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๗.๒ ด้านไฟฟ้า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๗.๓ ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๕. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๕.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๔๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๐.๖๙ ความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๙๐ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๘๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๑๔ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๖.๒๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๓.๗๙ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๙.๖๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๐.๓๔ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๕.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๖.๒๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๓.๗๙ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๙.๖๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๐.๓๔ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๙.๖๖ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๐.๓๔ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๓.๑๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๖.๙๐ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๖.๕๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๖.๕๕ พึงพอใจมากร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑

(นางสาวศิริินภา ฤทธิศักดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของผู้อำนวยการกองช่าง.....

- พ.พ.ร.ร.พ.พ.

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

- ท.ท.ท.

(นางฉลัม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน.....

- ท.ร.อ.

(นายคณิง ชูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน