



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่

นศ ๗๓๔๐๓/๒๒๙

วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กองช่าง ขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่างจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๙ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้แล้ว

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๙ ราย

๑. เพศ

- ๑.๑ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๒
- ๑.๒ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๕

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔
- มัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘
- ปวช. / ปวส. จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔
- ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔
- ปริญญาโทไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. อาชีพ

- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๕
- เกษตร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔
- ค้าขาย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐
- รับจ้างทั่วไปไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- นักเรียน / นักศึกษาไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม
- อื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๕

๕. การขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ

๕.๑ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔

๕.๒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๙

๕.๓ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๔ การขออนุญาตสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๕ การขอใช้น้ำประปาหมู่บ้าน/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ/ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน ๑๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๓

๕.๖ การขี้นพัสดุ / ครุภัณฑ์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕

๕.๕.๑ บ้ายไฟจราจร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕

๕.๕.๒ กรวยจราจร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๕.๓ ถังน้ำ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๗ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙

๑.๑.๑ ด้านถนน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑.๑.๒ ด้านไฟฟ้า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๙ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑.๑.๓ ด้านประปา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ของการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๐๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๗.๕๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๘๙ พึงพอใจน้อยร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๕๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๐.๖๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๗๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๗๐ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๓.๗๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๓๕ พึงพอใจน้อยร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๐๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๑๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๗๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๐๗ พึงพอใจมากร้อยละ ๒๔.๑๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๗๙ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๕๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๗.๒๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๗.๒๔ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๕.๕๒ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๗.๒๔ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๗.๒๔ ไม่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๔๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๐.๓๕ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๗๙ พึงพอใจน้อยร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจควรปรับปรุง
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๔๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๐.๓๕ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓.๗๙ พึงพอใจน้อยร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจควรปรับปรุง
- ๓) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๒.๔๑ พึงพอใจมากร้อยละ ๑๓.๗๙ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๓๕ พึงพอใจน้อยร้อยละ ๓.๔๕ ไม่มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริณา ฤทธิศักดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของ ผู้อำนวยการกองช่าง.....

(นายอภิชาติ เขยบัวแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของ ปลัด อบต.แก้วแสน.....

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็นของ นายก อบต.แก้วแสน.....

(นายคณิง ขูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน