



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม
ที่ ๗๓๔๐๓/...-..... วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ตามที่กองช่าง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ งาน โดยมีวัตถุประสงค์คือ

๑. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ

๒. เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนโดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ ชุด และได้แจกแบบสำรวจให้กับผู้มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ ราย

ดังนั้น กองช่างจึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกริณ กมลพันธ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นควรรับทราบ

(ลงชื่อ)

(นายบุญทรง สุกันธา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ความเห็นของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวิรัช เล่าอี้)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจใน ณ จุดบริการกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ
กองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน
โดยนำเสนอผลการสำรวจ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๔๑	๘๒.๐๐
หญิง	๙	๑๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
อายุ ๒๐-๒๙ ปี	๓	๖.๐๐
อายุ ๓๐-๓๙ ปี	๙	๑๘.๐๐
อายุ ๔๐-๔๙ ปี	๒๙	๕๘.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ปี	๙	๑๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๗	๕๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐.๐๐
ปวช/ปวส	๖	๑๒.๐๐
อนุปริญญา	๑	๒.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ		
เกษตรกร	๓๑	๖๒.๐๐
ลูกจ้าง	๗	๑๔.๐๐
ค้าขาย	๘	๑๖.๐๐
รับราชการ	๐	๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๖.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๑	๒.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์

๑.๑ เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ อายุมากกว่า ๕๐ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ไม่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ตามลำดับ

๑.๔ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ อาชีพรับราชการ ไม่มีมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ อาชีพค้าขาย มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การแจ้งขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖	๑๒.๐๐
งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๙	๗๘.๐๐
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเรื่อง ๑) การแจ้งขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ๒) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ๓) การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ งานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการการกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)		
	ไม่พึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
๑.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๒๘	๒๑	๕๐	๔.๕๐
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๕๖.๐๐	๔๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๘.๐๐
๒.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๐	๐	๑	๒๕	๒๔	๕๐	๔.๕๖
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๕๐.๐๐	๔๘.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๙.๒๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๐	๐	๑	๒๓	๒๖	๕๐	๔.๕๐
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๔๖.๐๐	๕๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๐.๐๐

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ในระดับ มาก โดยผลประเมินประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๐ อยู่ในระดับ มาก ประเด็นความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๖ อยู่ในระดับ มาก และ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๐ อยู่ในระดับ มาก รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒.ความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๖	๘๙.๒๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๔.๕๐	๙๐.๐๐
รวมผลคะแนน	๔.๔๕	๘๙.๐๗

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

**โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ กองช่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์**

๑. หลักการและเหตุผล

กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ประกอบด้วยภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม เช่น การรับแจ้งขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อมเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสาธารณะ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ
- ๒.๒ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

๓. เป้าหมาย

สำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาชำระภาษีจำนวน ๕๐ คน

๔. วิธีดำเนินการ

- ๔.๑ จัดทำโครงการ
- ๔.๒ ออกแบบสำรวจความคิดเห็น
- ๔.๓ แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ
- ๔.๔ ประมวลผลแบบสอบถาม
- ๔.๕ เสนอผู้บริหารทราบ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓

๖. สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณดำเนินงาน

ไม่ใช้งบประมาณ

/๘.หน่วยงานที่รับผิดชอบ....

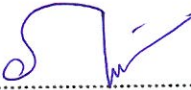
๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

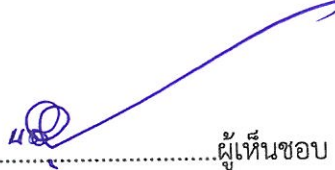
กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม


๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๒.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ

๒.๒ ทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวกริณ กมลพันธ์)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบ
(นายบุญทรง สุขันทา)

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายวิรัช เล่ายี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม