



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ที่ สด ๗๒๓๐๕/-

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

๑. เรื่องเดิม

กองช่างได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ กองช่าง ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง หรือรื้อถอน ผลปรากฏว่า มีผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอน จำนวน ๔๔ ราย

๒. ข้อเท็จจริง

กองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินความพึงพอใจ ได้รับประโยชน์จากการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล คือ ประชากร จำนวน ๔๔ ราย กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจความพึงพอใจ คือกลุ่มตัวอย่างสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ ใช้มาตราประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔ ส่วน คือ

๒.๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

๒.๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

๒.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๒.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

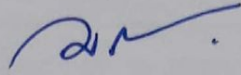
แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละของการคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด
- ร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้าน = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้าน
- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยสรุปเนื้อหา
- จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๓. ข้อเสนอแนะ/เพื่อพิจารณา

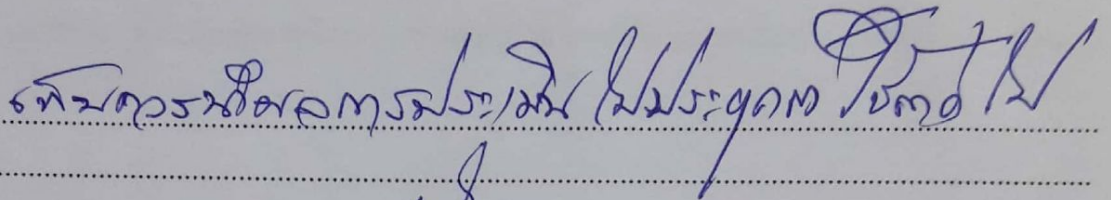
กองช่าง จึงขอส่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ประจำปี ๒๕๖๑ และจะนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น



(นายนกต โต๊ะตานม่อตือรี)

นายช่างโยธาอาวุโส

ความเห็นปลัดตอบ.....

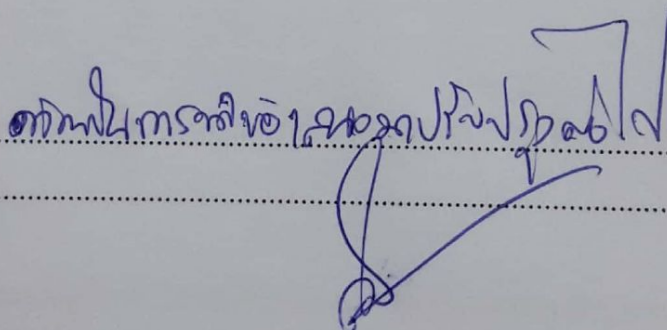


(นายกฤษณพงษ์ โส๊ะผี่)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ความเห็นนายกอบตท่าแพ.....



(นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๒.๗๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการให้มากยิ่งขึ้น