



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่างเทคนิคด้านโลหะพัฒนาฯ โทร. ๐๘๓.๘๗๑.๔๗๙ - ๙

ที่ กส.๗๙๒๖๘/๙๗๘ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนทอง

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่มีมติให้นำกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน หัวข้อการให้บริการ ๐๑ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จะต้องเป็นสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน และจะต้องเป็นข้อมูลภายใต้ที่ประเมิน นั้น

ข้อเท็จจริง

กองช่างเทคนิคด้านโลหะพัฒนาฯ ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยการสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. งานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๑๒

- ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๕๖ ราย

๒. งานตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๔๒

- ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗๐ ราย

๓. งานตามพระราชบัญญัติการขุดตื้น ถมดิน พ.ศ. ๒๕๔๓

- การขออนุญาตขุดตื้น ถมดิน จำนวน ๐ ราย

๔. งานไฟฟ้าสาธารณณะ

- ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณณะ จำนวน ๑๑๐ ราย

๕. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- งานซ่อมแซมถนนชำรุด จำนวน ๓๙ ราย

๖. งานติดตั้งมาตรการด้านประปา จำนวน ๓ ราย

โดยสรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนที่มาติดต่อราชการ

- ประชาชนที่มาติดต่อราชการให้ กองช่างเทคนิคด้านโลหะพัฒนาฯ จำนวน ๗๗๘ ราย

จังหวัดกาฬสินธุ์

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ข้อมูลการติดต่องานต่างๆ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ กองช่างเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

- สัดส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์การติดตอรำษการการบริการ กองช่างเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การประเมินการติดตอรำษการการให้บริการ กองช่างเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑. การให้บริการประชาชน ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ พบร่วมกันในกลุ่มเป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๕ เทศหญิง จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๕

ตารางที่ ๑ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๕๙ คน และร้อยละของผู้ติดตอรำษการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๗๘	๕๐.๕๕
หญิง	๑๓๖	๔๙.๔๕
รวม	๕๙ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๒ งานขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗๐ คน และร้อยละของผู้ติดตอรำษการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๕	๓๕.๗๑
หญิง	๔๕	๖๔.๒๙
รวม	๗๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๓ งานขออนุญาตชุดดิน ถมดิน จำนวน ๐ คน และร้อยละของผู้ติดตอรำษการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๐	๐
หญิง	๐	๐
รวม	๐ คน	๐

ตารางที่ ๔ งานซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ จำนวน ๑๑๐ คน และร้อยละของผู้ติดตอรำษการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๘	๕๒.๗๓
หญิง	๔๒	๔๗.๒๗
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๕ งานซ่อมแซมถนนชำรุด จำนวน ๓๙ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตาม

เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๖๑.๕๔
หญิง	๑๕	๓๘.๔๖
รวม	๓๙ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๖ งานติดตั้งมาตรฐานประตูประจำ จำนวน ๗ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนก

ตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑	๑๓.๗๖
หญิง	๖	๘๖.๖๗
รวม	๗ คน	๑๐๐

๑.๒ อายุ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๙ - ๒๙ ปี จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๖ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๒

ตารางที่ ๗ งานขอนบัญชาตก่อสร้าง จำนวน ๕๖ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๙ - ๒๙ ปี	๑๕	๒๖.๗๔
๓๐ - ๔๙ ปี	๒๐	๓๕.๗๔
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๑	๑๙.๖๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๑๘.๕๖
รวม	๕๖ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๘ งานขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๙ - ๒๙ ปี	๓๐	๔๒.๘๖
๓๐ - ๔๙ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๗	๒๕.๗๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๔.๒๖
รวม	๗๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๓ งานข้อมูลยาตุ่นดิน ภมดิน จำนวน ๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๘ - ๒๙ ปี	๐	๐
๓๐ - ๔๙ ปี	๐	๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๐	๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๐	๐
รวม	๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๔ งานซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ จำนวน ๑๑๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๘ - ๒๙ ปี	๓๐	๒๗.๒๗
๓๐ - ๔๙ ปี	๗๘	๗๖.๗๖
๕๐ - ๕๙ ปี	๓๐	๒๗.๒๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๐.๐๙
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๕ งานซ่อมแซมถนนชำรุด จำนวน ๓๙ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๘ - ๒๙ ปี	๑๒	๓๐.๗๗
๓๐ - ๔๙ ปี	๑๓	๓๓.๓๓
๕๐ - ๕๙ ปี	๕	๑๓.๓๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๑๕.๓๘
รวม	๓๙ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๖ งานติดตั้งมาตรการด้านประปา จำนวน ๓ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๘ - ๒๙ ปี	๒	๖๖.๖๗
๓๐ - ๔๙ ปี	๑	๓๓.๓๓
๕๐ - ๕๙ ปี	๐	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๐	-
รวม	๓ คน	๑๐๐

๑.๓ อาชีพ พนักงานผู้ที่มีภาคิดต่อราชการส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๕ รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

ตารางที่ ๓ งานข้อมูลตามผู้ติดต่อราชการ จำนวน ๕๖ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๓๕.๗๑
ค้าขาย	๑๐	๑๗.๘๖
รับจ้าง	๑๐	๑๗.๘๖
อื่นๆ	๑๖	๒๘.๕๗
รวม	๕๖ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๔ งานข้อมูลสืบอุปกรณ์สิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๙	๒๕.๗๗
ค้าขาย	๑๕	๒๑.๔๓
รับจ้าง	๒๐	๒๘.๕๗
อื่นๆ	๑๗	๒๔.๒๙
รวม	๗๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๕ งานข้อมูลตามวันเดือน จำนวน ๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	-
ค้าขาย	๐	-
รับจ้าง	๐	-
อื่นๆ	๐	-
รวม	๐ คน	-

ตารางที่ ๕ งานซ่อมแซมไฟฟ้าและส่วนราชการ จำนวน ๑๑๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๕	๒๒.๗๓
ค้าขาย	๓๐	๒๗.๒๗
รับจ้าง	๒๐	๑๘.๑๘
อื่นๆ	๓๕	๓๑.๔๙
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๕ งานซ่อมแซมถนนชำรุด จำนวน ๓๙ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ธุรกิจ	๑๒	๓๐.๗๗
ค้าขาย	๑๑	๒๘.๒๑
รับจ้าง	๔	๑๐.๒๖
อื่นๆ	๑๒	๓๐.๗๗
รวม	๓๙ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๖ งานดิตตั้งมาตรฐานน้ำประปา จำนวน ๓ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ธุรกิจ	๐	-
ค้าขาย	๑	๓๓.๓๓
รับจ้าง	๑	๓๓.๓๓
อื่นๆ	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓ คน	๑๐๐

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อราชการ โดยแสดงค่าร้อยละของความคิดเห็น

ตารางที่ ๗ งานขอนบูรณะท่อส้วม จำนวน ๕๖ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๔)		มาก (๓)		ปานกลาง (๒)		น้อย (๑)		ควรปรับปรุง (๐)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ด้าน เจ้าหน้าที่รับ ให้บริการ	- ให้บริการด้วยความสุภาพ เน้นใจ แนะนำ ตรวจสอบ ถูกใจใส่ และ แก้ไขปัญหา	๔๐	๗๒.๒๒	๑๕	๒๗.๒๗	๒	๓.๗๖	-	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้าน กระบวนการรับข้อมูล การให้บริการ	- มีการให้บริการตามมาตฐาน หลัง และ ตรวจสอบอย่างรวดเร็วที่ กำหนด	๔๐	๗๒.๒๒	๑๖	๒๗.๒๗	๒	๓.๗๖	-	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์	- มีเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และ สถานที่ สำหรับการให้บริการ เพียงพอและถูกต้อง	๕๖	๑๐๐.๐๐	๗๖	๑๓๖.๗๗	๒๐	๓๕.๗๖	-	-	-	-

ตารางที่ ๘ งานขอนบน้ำสีอับราดิสีปูกระเบื้อง จำนวน ๗๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๔)		มาก (๓)		ปานกลาง (๒)		น้อย (๑)		ควรปรับปรุง (๐)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ด้าน เจ้าหน้าที่รับ ให้บริการ	- ให้บริการด้วยความสุภาพ เน้นใจ แนะนำ ตรวจสอบ ถูกใจใส่ และ แก้ไขปัญหา	๔๐	๕๗.๑๔	๒๗	๓๘.๖๗	๕	๗.๑๔	-	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้าน กระบวนการรับข้อมูล การให้บริการ	- มีการให้บริการตามมาตฐาน หลัง และ ตรวจสอบอย่างรวดเร็วที่ กำหนด	๔๐	๕๗.๑๔	๒๘	๓๙.๒๙	๒	๒.๗๓	-	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์	- มีเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และ สถานที่ สำหรับการให้บริการ เพียงพอและถูกต้อง	๕๐	๗๑.๔3	๑๕	๒๑.๔3	๔	๕.๗๖	-	-	-	-

ตารางที่ ๓ งานซ่อนภัยทุกดิน ถมดิน จำนวน ๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ตารางที่ ๔ งานซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ จำนวน ๑๑๐ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๔)		มาก (๓)		ปานกลาง (๒)		น้อย (๑)		ควรปรับปรุง (๐)	
		จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%
ด้านที่ ๑ ด้าน เข้ากันได้ดี ให้บริการ	- ให้บริการด้วยความมุ่งมาด เต็มใจ แผนกน่า รวดเร็ว เอาใจใส่ และ แก้ไขปัญหา	๘๙%	๗๗.๖%	๗๘%	๗๕.๔%	๗๗	๗๐.๖%	-	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้าน กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	- มีการให้บริการตามลำดับ ก่ออา หนี้ และ ตรวจสอบรายละเอียดเจ้าที่ ก่อหนี้	๙๖%	๘๖.๖%	๙๖%	๘๖.๖%	๙๖	๘๖.๖%	-	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้าน สื่อสารมวลชน และเทคโนโลยี	- มีเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และ สถานที่ สำหรับการให้บริการ เพียงพอและถูกต้อง	๙๖%	๘๖.๖%	๙๖%	๘๖.๖%	๙๖	๘๖.๖%	-	-	-	-

ตารางที่ ๕ งานซ่อมแซมถนนข้ารูด จำนวน ๓๙ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๔)		มาก (๓)		ปานกลาง(๒)		น้อย (๑)		ควรปรับปรุง (๐)	
		จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%
ด้านที่ ๑ ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ให้บริการด้วยความสุภาพ เพื่อไม่ให้慢ชนา รวมถึง เครื่องใช้ และ ผ้าไว้ปูหัว	๘๖	๙๗.๗๔	๗๗	๙๗.๗๔	๑๙	๒๑.๗๗	-	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขอรับอนุญาตให้บริการ	มีการให้บริการตามลำดับขั้น ก่อน หลัง และ ตรวจสอบรายละเอียดเวลาที่ กำหนด	๘๖	๙๗.๗๔	๗๗	๙๗.๗๔	๑๙	๒๑.๗๗	-	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	มีเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และ สถานที่ สำหรับการให้บริการ เพียงพอและครบ	๖	๗๒.๒๒	๒๒	๒๗.๗๗	๑๐	๑๒.๒๒	-	-	-	-

ตารางที่ ๖ งานติดตั้งมาตรฐานปะปา จำนวน ๓ คน และร้อยละของผู้ติดต่อราชการ

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๔)		มาก (๓)		ปานกลาง (๒)		น้อย (๑)		ควรปรับปรุง (๐)	
		จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%	จำนวน (คน)	ร้อย%
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- ให้เบี้ยประกันตัวของความคุกคาม เดิมได้แนะนำเป็น ราชคริส อาภิชาติ และพี่สาวปีตุญา	๗	๘๙.๖๗%	๑	๑๐.๓๓%	๐	๐%	๐	๐%	๐	๐%
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการรับและอนุมัติการไฟเบอร์	- มีการให้เบี้ยประกันตัวด้าน ก่อนหลัง และ ครอบคลุมระยะเวลาที่กำหนด	๗	๘๙.๖๗%	๑	๑๐.๓๓%	๐	๐%	๐	๐%	๐	๐%
ด้านที่ ๓ ด้านสื่อสารมวลชนและห้องวิจัย	- ไม่ออกเอกสาร วิศวฯ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการไฟเบอร์ ให้เบี้ยประกันตัว	๗	๘๙.๖๗%	๑	๑๐.๓๓%	๐	๐%	๐	๐%	๐	๐%

จากตารางพบว่า ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๗ ลำดับที่สอง คือ ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ลำดับที่ ๓ คือด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๔

สรุปผลการประเมิน

จากสถิติการให้บริการประชาชน ของกองช่างเทศบาลตำบลโพนทอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๗

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

- จากการรายงานข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ นำมาซึ่งประโยชน์แก่องค์กร รวมทั้งผลการปฏิบัติงานที่เข้าถึงประชาชนก่อให้เกิดความเชื่อมั่นทางสังคม และเป็นองค์กรที่ตอบสนองความต้องการรวมทั้งสร้างความเข้มแข็งได้อย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) 

(นายเกรียงศักดิ์ แสนสำราญ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

(ลงชื่อ) 

(นายสิริเทรษฐ์ เวียร์เพ็ม)

ปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง

(ลงชื่อ) 

(นายสุทธิ บัวลอย)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพนทอง