บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ที่ รบ ๗๓๘๐๑ /- **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์บริหารส่วนตำบลชำแระ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ดังนั้น จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์บริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภัทราภรณ์ อุตรา)
นิติกรปฏิบัติการ

(นางณัฐธิดา ฤทธิ์เดช)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณปภัช เจียมธโนปจัย)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
.....
.....

(นางสาวณปภัช เจียมธโนปจัย)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
.....
.....

(นายสมบัติ ขำละม้าย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการ ให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๓๒ คน ดังนี้

๑. เพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๘
เพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒
๒. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
อายุ ๑๕ – ๒๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
อายุ ๔๖ – ๕๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗
อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕
๓. ช่องทางการติดต่อ
ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
จดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
๔. ส่วน/งานที่ติดต่อขอใช้บริการ
สำนักปลัด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗
กองคลัง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
กองการศึกษาฯ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒
กองช่าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓
กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘

ในการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สรุประดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๒๑.๘๗	๕๙.๓๘	๑๘.๗๕	-	-	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	-	๖๒.๕๐	๓๗.๕๐	-	-	มาก
๑.๓ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๒๑.๘๗	๖๒.๕๐	๑๕.๖๓	-	-	มาก
๑.๔ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๕.๖๓	๘๔.๓๗	-	-	-	มาก
๑.๕ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	๑๕.๖๓	๖๕.๖๒	๑๘.๗๕	-	-	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สรุประดับความพึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่						
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	-	๕๖.๒๕	๔๓.๗๕	-	-	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๕	๖๒.๕๐	๑๒.๕๐	-	-	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๑๘.๗๕	๘๑.๒๕	-	-	-	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๒๘.๑๒	๕๙.๓๘	๑๒.๕๐	-	-	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๒๘.๑๒	๖๕.๖๓	๖.๒๕	-	-	มาก
๒.๖ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	-	๖๒.๕๐	๓๗.๕๐	-	-	มาก
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	-	๕๖.๒๕	๔๓.๗๕	-	-	มาก
๓.๒ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๑๒.๕๐	๕๖.๒๕	๓๑.๒๕	-	-	มาก
๓.๓ มีช่องทางรับฟังขอคิดเห็นและขอเสนอแนะต่อการให้บริการ	๓.๑๒	๗๘.๑๓	๑๘.๗๕	-	-	มาก
๓.๔ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๒๕	๖๘.๗๕	๖.๒๕	-	-	มาก
๓.๕ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๖.๒๕	-	-	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๖.๒๕	-	-	มาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๒๑.๘๗	๖๒.๕๐	๑๕.๖๓	-	-	มาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๒๑.๘๗	๖๕.๖๓	๑๒.๕๐	-	-	มาก
๔.๔ การแจ้งกลับ /ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๒๙.๑๓	๗๑.๘๗	-	-	-	มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการ

- พนักงานให้การต้อนรับ มีความใส่ใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ให้ข้อมูลผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๒. สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

-

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-