



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่ รบ ๗๓๘๐๑/- วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

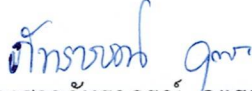
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ


เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ดังนั้น จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวภัทรภรณ์ อุตรา)
นิติกรปฏิบัติการ


(นางณัฐธิดา ฤทธิเดช)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
- เพื่อโปรดทราบ


(นางสาวณปภัช เจียมรณปจัย)


รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
- เพื่อโปรดทราบ


(นางสาวณปภัช เจียมรณปจัย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ
- ทราบ


(นายสมบัติ ชำละม้าย)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการ ให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๓๒ คน ดังนี้

๑. เพศชาย	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
เพศหญิง	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
๒. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อายุ ๑๕ - ๒๕ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗
อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓
๓. ช่องทางการติดต่อ		
ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕
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 ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕
กองการศึกษาฯ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓
กองช่าง	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓
กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓

ในการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๑๓.๓๓	๗.๖๗	๑๐.๐๐	-	-	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๑๓.๓๓	๖.๖๗	๒๐.๐๐	-	-	มาก
๑.๓ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๓๓.๓๓	๖.๐๐	๖.๖๗	-	-	มาก
๑.๔ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๖.๖๗	๘.๓๓	-	-	-	มาก
๑.๕ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	๓๓.๓๓	๕.๖๗	๑๐.๐๐	-	-	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สรุประดับความพึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่						
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	-	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๑๖.๖๗	๗๖.๖๖	๖.๖๗	-	-	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	-	-	-	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๓๓.๓๓	๕๓.๓๔	๑๓.๓๓	-	-	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๒๖.๖๖	๖๖.๖๗	๖.๖๗	-	-	มาก
๒.๖ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	-	มาก
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	-	มาก
๓.๒ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๒๓.๓๓	๖๐.๐๐	๑๖.๖๗	-	-	มาก
๓.๓ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและขอเสนอแนะต่อการให้บริการ	๓๓.๓๓	๖๐.๐๐	๓๓.๓๓	-	-	มาก
๓.๔ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๓๓.๓๓	๖๐.๐๐	๖.๖๗	-	-	มาก
๓.๕ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๓๓.๓๓	๕๐.๐๐	๑๖.๖๗	-	-	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๔๐.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	-	มาก
๔.๒ ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๓๓.๓๓	๖๓.๓๓	๓.๓๔	-	-	มาก
๔.๓ ได้รับความบริการอย่างมีคุณภาพ	๓๓.๓๓	๖๓.๓๓	๓.๓๔	-	-	มาก
๔.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๓๐.๐๐	๗๐.๐๐	-	-	-	มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการ

- พนักงานมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับ
- ให้ข้อมูลผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง
- ให้บริการตามขั้นตอน

๒. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

-

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรแสดงขั้นตอนการให้บริการให้ครบทุกส่วนงาน