



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการ ให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๒๙ คน ดังนี้

๑. เพศชาย	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘
เพศหญิง	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๒
๒. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อายุ ๑๕ - ๒๕ ปี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙
อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔
อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔
๓. ช่องทางการติดต่อ		
ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน ๒๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
จดหมาย/หนังสือราชการ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๔. ส่วน/งานที่ติดต่อขอใช้บริการ		
สำนักงานปลัด	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔
กองคลัง	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙
กองการศึกษาฯ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕
กองช่าง	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔
กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘

ในการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๑๐.๓๔	๗๙.๓๒	๑๐.๓๔			มาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน		๘๖.๒๑	๑๓.๗๙			มาก
๑.๓ ให้บริการตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว	๒๐.๖๘	๖๘.๙๗	๑๐.๓๔			มาก
๑.๔ มีระบบการให้ที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๓.๗๙	๘๖.๒๑				มาก
๑.๕ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน		๙๓.๑๐	๖.๙๐			มาก

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่						
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๔๕	๘๖.๒๑	๑๐.๓๔			มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๔๕	๘๖.๒๑	๑๐.๓๔			มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๒๔.๑๔	๗๕.๘๖				มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๑๐.๓๔	๗๕.๘๗	๑๓.๗๙			มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๑๗.๒๔	๗๙.๓๑	๓.๔๕			มาก
๒.๖ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น		๗๙.๓๑	๒๐.๖๙			มาก
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก		๙๖.๕๕	๓.๔๕			มาก
๓.๒ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๔๕	๘๒.๗๖	๑๓.๗๙			มาก
๓.๓ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและขอเสนอแนะต่อการให้บริการ	๓.๔๕	๗๕.๘๖	๒๐.๖๙			มาก
๓.๔ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๑๗.๒๔	๖๘.๙๗	๑๓.๗๙			มาก
๓.๕ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๒๔.๑๔	๗๕.๘๖				มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๔.๑๔	๖๘.๙๗	๖.๘๙			มาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๑๐.๓๔	๖๘.๙๗	๒๐.๖๙			มาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๒๔.๑๔	๖๕.๕๒	๑๐.๓๔			มาก
๔.๔ การแจ้งกลับ /ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๑๓.๗๙	๗๒.๔๒	๑๓.๗๙			มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการ

- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ใส่ใจที่จะให้บริการ
- ให้ข้อมูลผู้ติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

๒. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ไม่มี

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี