



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการ ให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลชำแระ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๒๙ คน ดังนี้

๑. เพศชาย	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘
เพศหญิง	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒
๒. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อายุ ๑๕ - ๒๕ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙
อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐
อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘
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 ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙
กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓

ในการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๒๔.๑๔	๕๕.๑๗	๒๐.๖๙	-	-	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	-	๖๘.๙๗	๓๑.๐๓	-	-	มาก
๑.๓ ให้บริการตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว	๒๗.๕๙	๖๒.๐๗	๑๐.๓๔	-	-	มาก
๑.๔ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓๔.๔๘	๖๕.๕๒	-	-	-	มาก
๑.๕ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	๖.๘๙	๖๕.๕๒	๒๗.๕๙	-	-	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่						
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	-	๖๘.๙๗	๓๑.๐๓	-	-	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๔.๑๔	๖๘.๙๗	๖.๘๙	-	-	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๒๔.๑๔	๗๕.๘๖	-	-	-	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๓๔.๔๘	๖๒.๐๗	๓.๔๕	-	-	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๔๑.๓๘	๕๑.๗๒	๖.๙๐	-	-	มาก
๒.๖ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	-	๖๘.๙๗	๓๑.๐๓	-	-	มาก
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	-	๖๕.๕๒	๓๔.๔๘	-	-	มาก
๓.๒ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๒๔.๑๔	๕๘.๖๒	๑๗.๒๔	-	-	มาก
๓.๓ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและขอเสนอแนะต่อการให้บริการ	๒๗.๕๙	๖๒.๐๗	๑๐.๓๔	-	-	มาก
๓.๔ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๓๔.๔๘	๕๘.๖๒	๖.๙๐	-	-	มาก
๓.๕ สถานที่ให้บริการสะอาด สบายแวดล้อมดี	๒๔.๑๔	๖๕.๕๒	๑๐.๓๔	-	-	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๑.๐๓	๖๕.๕๒	๓.๔๕	-	-	มาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๒๔.๑๔	๕๘.๖๒	๑๗.๒๔	-	-	มาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๒๔.๑๔	๗๒.๔๒	๑๐.๓๔	-	-	มาก
๔.๔ การแจ้งกลับ /ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๓๗.๙๓	๖๒.๐๗	-	-	-	มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการ

- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ให้การต้อนรับ มีความใส่ใจในการให้บริการ
- ให้ข้อมูลผู้ติดต่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๒. สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ไม่มี

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี