

ผลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาวางแผน ปรับปรุงการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ปรากฏว่ามีผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๗ ราย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๗
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละชั้น มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๓
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๓

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายคดี) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๓
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๖
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๘
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๓
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๘
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๖
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๓
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๒
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๗
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๒

### ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

๑. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๘
๒. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๘
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จึงประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง  
อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี