



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชาละวัน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑**

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชาละวัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชาละวัน ได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชาละวัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๓๑ คน ดังนี้

๑. เพศชาย	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๑
เพศหญิง	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๙
๒. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อายุ ๑๕-๒๕ ปี	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘
อายุ ๒๖-๓๕ ปี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑
อายุ ๓๖-๔๕ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐
อายุ ๔๖-๕๕ ปี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๘
อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓
๓. ช่องทางการติดต่อ		
ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
ติดต่อผ่านจดหมาย/หนังสือราชการ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

ในการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชาละวัน โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๑๒.๙๐%	๘๐.๖๕%	๖.๔๕%			มาก
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๖.๔๕%	๙๓.๕๕%				มาก
1.3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว		๗๔.๑๙%	๒๕.๘๑%			มาก
1.4 มีระบบการให้ที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน		๙๓.๕๕%	๖.๔๕%			มาก
1.5 สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	๓๒.๒๖%	๖๗.๗๔%				มาก

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สรุประดับความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่						
2.1 เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๒๓%	๕๔.๘๕%	๔๑.๙๓%			มาก
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๑๒.๙๐%	๗๔.๒๐%	๑๒.๙๐%			มาก
2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๑๙.๓๕%	๘๐.๖๕%				มาก
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๖.๔๕%	๘๐.๖๕%	๑๒.๙๐%			มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๙.๖๘%	๘๗.๐๙%	๓.๒๓%			มาก
2.6 เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น		๙๐.๓๒%	๙.๖๘%			มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๒๕.๘๐%	๗๐.๙๗%	๓.๒๓%			มาก
3.2 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ		๗๐.๙๗%	๒๙.๐๓%			มาก
3.3 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและขอเสนอแนะต่อการให้บริการ		๖๑.๒๙%	๓๘.๗๑%			มาก
3.4 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๒๒.๕๘%	๖๗.๗๔%	๙.๖๘%			มาก
3.5 สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๑๖.๑๓%	๘๓.๘๗%				มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๑๙.๓๕%	๖๔.๕๒%	๑๖.๑๓%			มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน		๘๐.๖๕%	๑๙.๓๕%			มาก
4.3 ได้รับความบริการอย่างมีคุณภาพ	๑๙.๓๕%	๘๐.๖๕%				มาก
4.4 การแจ้งกลับ /ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๒๕.๘๐%	๖๔.๕๒%	๙.๖๘%			มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการ

- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ
- ให้ข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็ว

๒. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

- น้ำดื่ม

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี