

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลสองคอน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

๑.๑ เพศ ชาย ๑๕๐ คน หญิง ๑๕๐ คน

๑.๒ อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒๕ คน
 ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๔๕ คน
 ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๕๐ คน
 ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘๐ คน
 ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๕๐ คน
 ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน

๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

๑.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖๐ คน
๒.พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๒๐ คน
๓.ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ คน
๔.เกษตรกร จำนวน ๑๐๐ คน
๕.รับจ้าง จำนวน ๑๐๐ คน
๖.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน
๗.อื่นๆ(ระบุ) จำนวน - คน

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด

๑.เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน
๒.เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๒๐ คน
๓.เสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๐๐ คน
๔.ขอรับบริการน้ำ จำนวน ๖๐ คน
๕.ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๐ คน
๖.อื่นๆ จำนวน ๙๐ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๘๐ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๑๔ คน
พอใจน้อย จำนวน ๖ คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน

พอใจมาก จำนวน ๑๐๕ คน

พอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน

พอใจน้อย จำนวน ๑๐ คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน

พอใจมาก จำนวน ๓๐ คน

พอใจปานกลาง จำนวน - คน

พอใจน้อย จำนวน - คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะที่กำหนด

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๐ คน

พอใจมาก จำนวน ๒๐๐ คน

พอใจปานกลาง จำนวน ๓๐ คน

พอใจน้อย จำนวน - คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐๐ คน

พอใจมาก จำนวน ๑๕๐ คน

พอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน

พอใจน้อย จำนวน ๓๐ คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕๐ คน

พอใจมาก จำนวน ๔๐ คน

พอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน

พอใจน้อย จำนวน - คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๑๕ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๐๙ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๕๒ คน
พอใจน้อย จำนวน ๒๔ คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน
พอใจมาก จำนวน ๓๐ คน
พอใจปานกลาง จำนวน - คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

พอใจมากที่สุด จำนวน ๘๕ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๙๕ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน
พอใจมาก จำนวน ๓๐ คน
พอใจปานกลาง จำนวน - คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้บริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น

พอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒๐ คน
พอใจมาก จำนวน ๗๐ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๓ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๗๕ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๖๙ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๘ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๕๐ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน
พอใจน้อย จำนวน ๒ คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.๔ คุณภาพการให้บริการ

๑.การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๔ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๔๖ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการบริการ

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๓ คน
พอใจมาก จำนวน ๑๖๔ คน
พอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน
พอใจน้อย จำนวน - คน
พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.ผลการให้บริการในภาพรวม

พอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน

พอใจมาก จำนวน ๒๕๕ คน

พอใจปานกลาง จำนวน ๔๕ คน

พอใจน้อย จำนวน - คน

พอใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

ตอนที่ ๓ ความคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

๑.ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

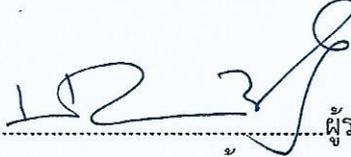
.....
.....

๒.ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....

๓.คำชมเชยของการให้บริการ

.....
.....

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน

(นางสาวนฤนถ ปันนาง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลสองคอน

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี ๖๐ ปี ขึ้นไป
- ๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 - ผู้ประกอบการ
 - เกษตรกร
 - รับจ้าง
 - นักเรียน/นักศึกษา
 - อื่นๆ(ระบุ).....

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑)การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒)ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
๓)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
๔)การให้บริการเป็นไปตามระยะที่กำหนด					
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑)การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
๒)ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
๓)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
๔)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
๕)สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑)ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๒)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้บริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
๓)การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
๔)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
๕)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
๒.๔ คุณภาพการให้บริการ					
๑)การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ					
๒)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการบริการ					
๓)ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑)ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

๒)ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

๓)คำชมเชยของการให้บริการ

.....

.....

.....