



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

ที่ ออท ๗๒๔๐๑/-

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสรุปแบบสำรวจที่พื้นที่ขอให้บริการของหน่วยงาน

เรียน นายกองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

ด้วยองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน องค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคงขึ้น เพื่อใช้สำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงขอรายจ้างผู้ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน ๑๐๐ ชุด รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอนุดา บ้านนา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นชอบหัวหน้าสำนักปลัด

(นางคำเมธ์ เลิศลักษณ์สกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นชอบปลัดองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

(นางสาวชนิษฐา ฤทธา)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

ความเห็นชอบนายกองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

ทราบ

(นางสาวชนิษฐา ฤทธา)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์กรบริหารส่วนท่าบลส่องคง

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
องค์กรบริหารส่วนตำบลสองคอน**
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

๑.๑ เพศ ชาย ๑๗๙ คน หญิง ๑๘๐ คน

๑.๒ อายุ
๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒๕ คน
๒๐ - ๒๔ ปี จำนวน ๔๕ คน
๓๐ - ๓๔ ปี จำนวน ๕๐ คน
๔๐ - ๔๔ ปี จำนวน ๘๐ คน
๕๐ - ๕๔ ปี จำนวน ๕๐ คน
๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน

๑.๓ สถานภาพการท่าทางในปัจจุบัน

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

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เนื่องจาก

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 ๘๐ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๘๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๕ คน
พ่อใจน้อย จำนวน ๖ คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.๖ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๐๕ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.๖ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๓๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน - คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๒๐๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๐๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๕๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๕๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๔๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามได้และอธิบาย ให้กับแบบน้ำหน้าเพื่อถือ เป็นต้น

- พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๑๕ คน
- พ่อใจมาก จำนวน ๑๐๘ คน
- พ่อใจปานกลาง จำนวน ๔๙ คน
- พ่อใจน้อย จำนวน ๒๔ คน
- พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.ความตื่อสั่นยื่นริบใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่มาประโอยตน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

- พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน
- พ่อใจมาก จำนวน ๓๐ คน
- พ่อใจปานกลาง จำนวน - คน
- พ่อใจน้อย จำนวน - คน
- พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๕.สามารถแยกไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

- พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน
- พ่อใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน
- พ่อใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน
- พ่อใจน้อย จำนวน - คน
- พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.๓ ริบอ่อนนุนความสัชนาค

๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

- พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน
- พ่อใจมาก จำนวน ๓๐ คน
- พ่อใจปานกลาง จำนวน - คน
- พ่อใจน้อย จำนวน - คน
- พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒.ความเที่ยงพอใจอุปกรณ์สำหรับผู้บริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น

- พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๒๒๐ คน
- พ่อใจมาก จำนวน ๕๐ คน
- พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน
- พ่อใจน้อย จำนวน - คน
- พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓. การเปิดรับทิ้งความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับทิ้งความคิดเห็น แบบสอบถาม
เป็นต้น

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๓ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๗๕ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๒๖๒ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔. ความเห็นของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งโดยรับ
บริการ ห้องสุขา เป็นต้น

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๖๘ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๕. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๕ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๕๐ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน ๒ คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๔.๔ คุณภาพการให้บริการ

๑. การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๔ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๙๖ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของบริการ

พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๓ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๑๖๔ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน
พ่อใจน้อย จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

๓.ผลการให้บริการในภาพรวม
พ่อใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน
พ่อใจมาก จำนวน ๒๕๕ คน
พ่อใจปานกลาง จำนวน ๔๕ คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน
พ่อใจน้อยที่สุด จำนวน - คน

ตอนที่ ๓ ความคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร
๓.ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

๒.ข้อเสนอแนะเพื่อบรับประจุการให้บริการ

๓.ค่าธรรมเนียมของการให้บริการ

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน
(นางสาวกุนยา บินนา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลสองคอน

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อปำนัช้อมุ่ไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและศรีษะชื่น สำหรับความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ตอบสัมภาษณ์(กรุณาระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ และเดินทางความให้คอมบูรณ์)

- | | | | |
|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ๑.๑ เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| ๑.๒ อายุ | <input type="checkbox"/> ๑๕ - ๓๙ ปี | <input type="checkbox"/> ๔๐ - ๖๙ ปี | <input type="checkbox"/> ๗๐ - ๗๙ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๔๐ - ๔๙ ปี | <input type="checkbox"/> ๕๐ - ๕๙ ปี | <input type="checkbox"/> ๖๐ ปี ขึ้นไป |

๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หนังงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
- ผู้ประกอบการ
- เกษตรกร
- รับจำนำ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ(ระบุ.....)

๑.๔ ท่านมีติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ(กรุณาระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด) คำถาน ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ หากน้อยเท่าไหร่

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ๗๕% (๔)	พอใจ มาก ๕๐% (๒)	พอใจ ปาน ๓๐% (๑)	พอใจ น้อย ๑๐% (๐)	พอใจ น้อย ๐% (๑)
๑.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
(๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลให้ทราบกับที่นักท่องและขยายเวลาการให้บริการ					
(๒) วันนัดอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
(๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากดับข้อน มีความคล่องตัว					
(๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ เข้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
(๑) การให้บริการด้วยดีอย่างคำและน้ำเสียงที่ดี					
(๒) ความเป็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
(๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามขั้นละเอียดลึกซึ้ง ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
(๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หากประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
(๕) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ประเด็นความที่พอใจ	ระดับความที่พอใจ				
	พอใจ มาก ๗๕%	พอใจ มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ๗๕%
๒.๓ ลี้จ่องานของความสะดวก					
(๑)ป้าย/ชื่อยลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
(๒)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับลูกบิการ เช่น เอกสารสำเนา ปากกา เป็นต้น					
(๓)การเข้ารับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
(๔)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องลุข้า เป็นต้น					
(๕)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
๒.๔ คุณภาพการให้บริการ					
(๑)การให้บริการที่ได้รับผลกระทบความต้องการ					
(๒)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการบริการ					
(๓)ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชี้แจย

(๑)ทำนักคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

(๒)ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

(๓)คำชี้แจยของการให้บริการ
