

ด่วนที่สุด

ที่ กบ ๐๐๒๓.๑/ว ๒๐๕



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
ศาลากลางจังหวัดกระบี่ กบ ๘๑๐๐๐

กัณยายน ๒๕๕๖

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นท้องถิ่นจังหวัดกระบี่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ นายกเทศมนตรีเมืองกระบี่ และท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แบบที่ ๑)	จำนวน	ชุด
๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (แบบที่ ๒)	จำนวน	ชุด

ด้วยสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ ได้ดำเนินการทำตัวชี้วัดกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อนำมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ จึงขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เทศบาลเมืองกระบี่ และอำเภอแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แบบที่ ๑) ให้นายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัด ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าส่วน จำนวน ๓ คน รวม ๕ คน ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้กรอกแบบสำรวจที่ ๑

๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบที่ ๒) ให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ไปติดต่อราชการที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ จำนวน ๕ คน ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กรอกแบบสำรวจที่ ๒

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำแบบสำรวจดังกล่าวให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ ภายในวันศุกร์ที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสาโรจน์ ไชยมาต)

หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นรักษาราชการแทน
ท้องถิ่นจังหวัดกระบี่

งานบริหารทั่วไป

โทร/โทรสาร. ๐-๗๕๖๑-๑๘๙๙ , ๐-๗๕๖๒-๒๔๓๗



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่
วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
- 2. อายุ 1. ไม่เกิน 20 ปี ๒. 21-40 ปี
- ๓. 41-60 ปี ๔. 61 ปีขึ้นไป
- 3. อาชีพประจำ ๑. ผู้บริหารอปท. 2. ผู้ช่วยผู้บริหาร/เลขานุการ
- 3. ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น 4. พนักงานจ้าง
- ๔. หน่วยงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ๑. งานบริหารทั่วไป
- ๒. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
- ๓. กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- ๔. กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
- ๕. กลุ่มงานการเงินบัญชี และการตรวจสอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
ด้านการสื่อสารเบื้องต้น					
1. ทักทายด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและมีความเป็นกันเอง					
2. ได้ถามด้วยวาจาที่สุภาพ					
3. รับฟังว่ามาด้วยวัตถุประสงค์อะไร					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
4. ให้คำแนะนำ					
5. บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)					
1. ยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ					
2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และมีคุณภาพ					
๔. ความเหมาะสมในการแต่งกาย					
๕. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
๖. เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๗. ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี					
๘. มีความสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
๙. มีความอดทน เก็บอารมณ์ ตั้งใจรับฟังด้วยความเข้าใจ					
๑๐. มีความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
๑๑. ทำให้เกิดการยอมรับในการให้บริการ					
1๒. การให้ความสำคัญ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ					
1๓. อุทิศตน แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจจริงในการให้บริการ					
๑๔. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ					
มีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการที่เหมาะสม					
คุณภาพการให้บริการ					
1. มีกระบวนการที่เป็นระบบ รวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตรงกับความต้องการ					
3. เอกสารมีความถูกต้องชัดเจน					
4. ให้บริการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมกัน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยตรงไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ ที่ควรดำเนินการ					
๑. สถานเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีบริการเครื่องเค็ม สื่อสนทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ					
3. สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร					
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย					
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ปัญหาที่ท่านพบบ่อย เมื่อเข้าไปรับบริการจากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่

.....
.....

๓.๒ ท่านต้องการให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านใดบ้าง

.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่
วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 หน้า แบ่งเป็น 3 ส่วน กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
- 2. อายุ 1. ไม่เกิน 20 ปี ๒. 21- 40 ปี
- ๓. 41 – 60 ปี ๔. 61 ปีขึ้นไป
- 3. อาชีพประจำ ๑. ผู้บริหารอปท. 2. ผู้ช่วยผู้บริหาร/เลขานุการ
- 3. ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น 4. พนักงานจ้าง
- ๔. หน่วยงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ๑. งานบริหารทั่วไป
- ๒. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
- ๓. กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- ๔. กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
- ๕. กลุ่มงานการเงินบัญชี และการตรวจสอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
ด้านการสื่อสารเบื้องต้น					
1. ทักทายด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและมีความเป็นกันเอง					

2. ได้ถามด้วยวาจาที่สุภาพ					
3. รับฟังว่ามาด้วยวัตถุประสงค์อะไร					

-๒-

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
4. ให้คำแนะนำ					
5. บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)					
1. ยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ					
2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และมีคุณภาพ					
๔. ความเหมาะสมในการแต่งกาย					
๕. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
๖. เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๗. ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี					
๘. มีความสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
๙. มีความอดทน เก็บอารมณ์ ตั้งใจรับฟังด้วยความเข้าใจ					
๑๐. มีความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
๑๑. ทำให้เกิดการยอมรับในการให้บริการ					
1๒. การให้ความสำคัญ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ					
1๓. อุทิศตน แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจจริงในการให้บริการ					
๑๔. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ					
มีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการที่เหมาะสม					
จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๑. ระบุชื่อกระบวนการงานที่ให้บริการ					
๒. บอกขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับขั้น					
๓. บอกระยะเวลาการบริการในแต่ละขั้น					

๔. สรุปรวมขั้นตอนและระยะเวลาการบริการในแต่ละกระบวนการงาน					
๕. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ					

-๑-

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	แก้ไข (1)
คุณภาพการให้บริการ					
1. มีกระบวนการที่เป็นระบบ รวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตรงกับความต้องการ					
3. เอกสารมีความถูกต้องชัดเจน					
4. ให้บริการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมกัน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยตรงไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้					
อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ ที่ควรดำเนินการ					
๑. สถานเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีบริการเครื่องคิดมือ สื่อนันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ					
3. สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร					
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย					
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ปัญหาที่ท่านพบบ่อย เมื่อเข้าไปรับบริการจากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่

.....

.....

๓.๒ ท่านต้องการให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านใดบ้าง

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่