บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ กองสวัสดิการสังคม โทร ๐๔๒-๔๒๒๘๒๘
ที่ นค ๕๒๐๐๗.๑ / ๐๒๔ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองสวัสดิการสังคม ในวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ด้วย กองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการและติดต่อราชการของกองสวัสดิการสังคม ซึ่งมาเข้าร่วมประชุมจับสลากล็อคขายสินค้าตลาดแคมของหนองคาย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่มาใช้บริการและติดต่อราชการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุดต่อไป

ในการนี้ จึงขอรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองสวัสดิการสังคม ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางภรณ์ชนก บุตรโยธี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบและมอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวพัชรา ผาณิบุศย์)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
๑๐ ม.ค. ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายประภาส บุตรอุดม)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองหนองคาย

(นายวีรชัยโชค มงคลภูมิรัตน์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองหนองคาย

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ เทศบาลเมืองหนองคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน) : กองสวัสดิการสังคม

โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ: 042-422828

ส่วนที่ 2 : การขอรับบริการ

- ☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- ☐ สมัครสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
- ☐ ขอรับเบี้ยความพิการ
- ☑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชน
- ☐ รับบริการอื่น ๆ (ระบุ) .....

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 : ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	30	51	19	-	-
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	31	51	18	-	-
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	25	60	15	-	-
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	25	43	32	-	-
2 : ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	56	21	23	-	-
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	24	56	20	-	-
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	22	56	22	-	-
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	18	58	23	1	-
3 : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	24	41	29	6	-
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	16	55	26	3	-
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	17	55	27	1	-
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	30	52	18	-	-
ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า กองสวัสดิการสังคมควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	13	29	19	3	-
2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	11	26	20	3	-
3. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	14	25	22	-	-
4. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	4	11	4	1	-
5. อื่น ๆ (ระบุ)	.....	.....	.....	.....	.....

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ***