



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มงานอำนวยการ โทร.๐-๗๗๒๗-๒๙๒๖
ที่ สฎ.๐๐๑๗.๓/ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานออกบัตรประจำตัวผู้ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชน และเหรียญราชการชายแดนของสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๖๒ ในรอบ ๔ เดือน ระหว่างเดือนกันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๑ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอริยะ สุดโต)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ

กมล

(นายสนั่น ณ นวงษ์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กมล

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

งานบริการ งานออกบัตรประจำตัวผู้พระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชน และเหรียญราชการชายแดน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	ชาย	๒๘	๘๗.๕๐
	หญิง	๔	๑๒.๕๐
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	๒๐-๒๙ ปี	๐	๐
	๓๐-๓๙ ปี	๐	๐
	๔๐-๔๙ ปี	๕	๑๕.๖๒
	๕๐-๕๙ ปี	๑๑	๓๔.๓๘
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๕๐.๐๐

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ(๐-๕)	ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ(๐-๑)
๑. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๙๑	๐.๐๐
๒. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๙๑	๐.๐๐
๓. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามเวลา	๔.๙๑	๐.๐๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๔.๙๑	๐.๐๐
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๙๑	๐.๐๐
๖. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๙๑	๐.๐๐
๗. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๙๑	๐.๐๐
๘. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๕	๐.๐๐
๙. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๗๕	๐.๐๐
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๔.๕๖	๐.๐๐
๑๑. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๔.๕๖	๐.๐๐
๑๒. คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	๔.๕๖	๐.๐๐
๑๓. การตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	๔.๕๖	๐.๐๐
๑๔. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๘๑	๐.๐๐
๑๕. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ	๔.๘๑	๐.๐๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มงานอำนวยการ โทร.๐-๗๗๒๗-๒๙๒๖
ที่ สฎ.๐๐๑๗.๓/ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานออกบัตรประจำตัวผู้ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชน และเหรียญราชการชายแดนของสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๖๒ ในรอบ ๔ เดือน ระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอริยะ สุตโต)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ

(นายสนั่น ญ นวนงษ์)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

งานบริการ งานออกบัตรประจำตัวผู้พระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชน และเหรียญราชการชายแดน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	ชาย	๕๒	๙๑.๒๓
	หญิง	๕	๘.๗๗
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	๒๐-๒๙ ปี	๐	๐
	๓๐-๓๙ ปี	๑	๑.๗๕
	๔๐-๔๙ ปี	๕	๘.๗๗
	๕๐-๕๙ ปี	๒๖	๔๕.๖๒
	๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๔๓.๘๖

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ(๐-๕)	ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ(๐-๑)
๑. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๙๖	๐.๐๐
๒. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๙๕	๐.๐๐
๓. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามเวลา	๔.๙๖	๐.๐๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๔.๙๖	๐.๐๐
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๙๕	๐.๐๐
๖. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๙๕	๐.๐๐
๗. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๙๑	๐.๐๐
๘. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๐	๐.๐๐
๙. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๗๐	๐.๐๐
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๔.๖๓	๐.๐๐
๑๑. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๔.๖๓	๐.๐๐
๑๒. คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	๔.๖๘	๐.๐๐
๑๓. การตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	๔.๖๗	๐.๐๐
๑๔. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๘๔	๐.๐๐
๑๕. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ	๔.๘๘	๐.๐๐