



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ - วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓)

เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๒๐๘ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙๐	๑๘			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๙	๑๘	๑		
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๑๙๒	๑๖			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๙๕	๑๓			
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๐๐	๘			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๘๕	๒๓			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๐๐	๘			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๙๒	๑๐	๖		
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๙๗	๑๑			
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๒๐๑	๗			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๓	๑๕			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐๐	๘			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๙๕	๑๓			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๙๒	๑๖			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๙๗	๑๑			
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๐๐	๘			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๙๕	๑๓			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙๖	๑๒			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๙๓	๑๕			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๙๐	๑๘			
รวม	๓,๘๘๒	๒๖๑	๗		
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๙๓.๕๖	๖.๒๗	๐.๑๗		

- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

[Signature]

(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวพรพรรณ เดชบุญ)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรื่อง ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- ด่วนเรื่อง ๗ บริหารทราบ

และรวมเรื่องไว้เป็นสถิติ

[Signature]

(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นางนฤมล กิจพ่วงสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

[Signature]

(นายอภินันท์ สุภาวดี)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง