



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานธุรการ)

ที่ พบ ๕๒๒๑๐/๖๒๓

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข)

ด้วยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๖๐ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้างพอใจ (คน)	เฉยๆ (คน)	ไม่ค่อยพอใจ (คน)	ไม่พอใจ (คน)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๗	๓			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๓			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๒	๘			
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๒	๘			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๑	๙			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ	๕๔	๖			
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๕	๕			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๗	๓			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๓	๗			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๕๕	๕			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕	๕			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๓	๗			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉยๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๒	๘			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕๑	๙			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๘	๒			
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๕๔	๖			
๕. “คุณภาพของความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕๕	๕			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๕๖	๔			
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๕๗	๓			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๗	๓			
รวม	๑,๐๙๑	๑๐๙			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	๙๐.๙๒	๙.๐๘			

* ปัญหาในการให้บริการ (ข้องานบริการ)

๒.-

๒.-

๓.-

* ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ

๑.-

๒.-

๓.-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- คู่มือปฏิบัติงาน

นายกเทศมนตรี

(นายภราดร เวทมนกุล)

ปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๒๓.๑๓

นางสาวกนกวรรณ อยู่ทอง
(นางสาวกนกวรรณ อยู่ทอง)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวจันทรา มหาเบญจวรรณ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสุขาภิบาล

- ตามสั่ง

๒.๑

(นายสุรชัย จิตสุพรหม)

นายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรี คำนวณทำ