



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง

ที่... พบ. 52209./258

วันที่... 2 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง... รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

เรียน ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ด้วยกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 เดือน ตุลาคม 2562 – เดือน กันยายน 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 148 ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉยๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	140	8			
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	143	5			
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	136	12			
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	129	19			
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	131	17			
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	128	20			
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	142	6			
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	144	4			
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความร่วมมือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	137	11			
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	139	9			

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้างพอใจ (คน)	เฉยๆ (คน)	ไม่ค่อยพอใจ (คน)	ไม่พอใจ (คน)
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	141	7			
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	146	2			
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	144	4			
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	140	8			
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	142	6			
4.ความพอเพียง ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	145	3			
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	138	10			
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	137	11			
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	9			
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	~ 135	13			
รวม	2,776	184			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	93.78	6.22			

*ปัญหาในการให้บริการ (ช่องงานบริการ)

1.....ไม่มี.....

*ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน บริการ (ช่องงานบริการ)

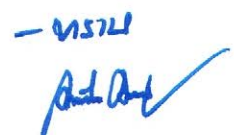
1.....ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ปลัดเทศบาล
-เพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี
-เพื่อโปรดทราบ


(นางสาวเต็มดวง อินจัน)

-ทราบ


เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายคณก พ่วงทอง)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม


(นายอนุชา สุภาจิต)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

(นายเทียนชัย คชานันท์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง