



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ พบ ๕๒๒๐๘/-

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ )  
เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้รวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของแต่ละกอง/สำนัก ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๔๙ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

| ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน                                                                          | ความพึงพอใจ |                        |             |                       |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------------|
|                                                                                                            | พอใจ<br>คน  | ค่อนข้าง<br>พอใจ<br>คน | เฉย ๆ<br>คน | ไม่ค่อย<br>พอใจ<br>คน | ไม่<br>พอใจ<br>คน |
| <u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>                                                                   |             |                        |             |                       |                   |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                  | ๒๙๖         | ๕๓                     |             |                       |                   |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                               | ๓๐๑         | ๔๖                     | ๒           |                       |                   |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                              | ๓๐๒         | ๔๖                     | ๑           |                       |                   |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                   | ๒๘๕         | ๖๒                     | ๒           |                       |                   |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                              | ๒๙๘         | ๔๙                     | ๒           |                       |                   |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                       | ๒๙๑         | ๕๖                     | ๒           |                       |                   |
| <u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>                                                               |             |                        |             |                       |                   |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                        | ๓๐๔         | ๔๕                     |             |                       |                   |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   | ๒๙๔         | ๕๕                     |             |                       |                   |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                      | ๒๙๘         | ๕๑                     |             |                       |                   |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | ๒๙๕         | ๕๔                     |             |                       |                   |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | ๓๐๔         | ๔๕                     |             |                       |                   |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                     | ๓๑๐         | ๓๙                     |             |                       |                   |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน                                                                      | ความพึงพอใจ |                        |             |                       |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------------|
|                                                                                                           | พอใจ<br>คน  | ค่อนข้าง<br>พอใจ<br>คน | เฉย ๆ<br>คน | ไม่ค่อย<br>พอใจ<br>คน | ไม่<br>พอใจ<br>คน |
| <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>                                                                             |             |                        |             |                       |                   |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                     | ๒๘๙         | ๕๙                     | ๑           |                       |                   |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๒๙๒         | ๕๗                     |             |                       |                   |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                     | ๒๙๐         | ๕๙                     |             |                       |                   |
| ๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ                                                                  | ๒๗๘         | ๗๐                     | ๑           |                       |                   |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ                                                         | ๒๘๖         | ๖๑                     | ๒           |                       |                   |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                   | ๒๙๗         | ๕๑                     | ๑           |                       |                   |
| ๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์<br>มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย                              | ๒๙๑         | ๕๖                     | ๒           |                       |                   |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                                               | ๒๙๐         | ๕๘                     | ๑           |                       |                   |
| รวม                                                                                                       | ๕,๘๙๑       | ๑,๐๗๒                  | ๑๗          |                       |                   |
| ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)                                                                 | ๘๔.๔๐%      | ๑๕.๓๖%                 | ๐.๒๔%       |                       |                   |

- ปัญหาในการให้บริการ (ช่องงานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ช่องงานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

กชบ  
7-1-  
(นางนฤมล กิจพ่วงสุวรรณ)  
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัดเทศบาล  
- เพื่อโปรดทราบ  
- ทราบไว้เป็นข้อมูล

(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)  
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน  
๒๑ ธ.ค. ๖๐

เรียน นายกเทศมนตรี  
- เพื่อโปรดทราบ  
(นายรัชชัย กุณทิทอง)  
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง