



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ - วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
เดือนมกราคม ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนมกราคม ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๒๔ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ 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	๒๐	๔			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๕			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๑	๓			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๔				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๒	๒			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๒๑	๓			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๔				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๓	๑			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๔				
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๒๒	๒			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๔				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑	๓			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๐	๔			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๓	๑			
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๒	๒			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๔				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๐	๔			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒๐	๔			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๙	๕			
รวม	๔๓๗	๔๓			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๙๑.๐๔%	๘.๙๖%			

- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวสุวันธรรม เสงวน)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานงบประมาณ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- การเข้าเรียนของชาวเทศบาลนครหาดใหญ่

// จะรวมเรื่องไว้เป็นสถิติ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- ตามเรียน

(นายสรนราทร เวทย์บุญกุล)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ท.ก.พ. ๖๔

(นายสมชาย เกียรติ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายสรนราทร เวทย์บุญกุล)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง