



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง งานธุรการ

ที่ พบ ๕๒๒๐๖/-

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง / ปลัดเทศบาล

ด้วยกองช่าง ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๖๐ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้างพอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อยพอใจ (คน)	ไม่พอใจ (คน)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๕	๑๐	๕		
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘	๖	๖		
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๕	๘	๗		
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๓	๑๐	๗		
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๙	๕	๖		
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๘	๑๓	๙		
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๘	๒	-		
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๗	๓			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๖	๒	๒		
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔๘	๙	๓		
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๒			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๘	๒			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๐				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๐				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐				
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๕	๒๐	๕		
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๘	๑๘	๔		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๖	๔			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๙	๑๙	๒		
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๕	๑๓	๑๒		
รวม	๙๘๖	๑๔๖	๖๘		
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๘๒.๑๖%	๑๒.๑๗%	๕.๖๗%		

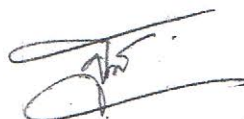
- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

๑.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

๑.ไม่มี.....


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางฐิติกาญจน์ อิมบุรณาประวัตติ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


- ททท

- รอมบรีอี่งปรกอบทกฉงเงิน๓๖๒


(นายภราดร เจตยกุล)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง
๒ ก.พ. ๕๕

(นายวิมลภ สง่า)

หัวหน้าฝ่ายการโยธา รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองช่าง


๓ ก.พ. ๕๕