



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ -

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)  
เดือนตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๘ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๕	๓			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๑			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๑๗	๑			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๘				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๖	๒			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๖	๒			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๗	๑			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๖	๒			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๘				
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๖	๒			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๖	๒			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๖	๒			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๗	๑			
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕	๓			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๖	๒			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗	๑			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๖	๒			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕	๓			
รวม	๓๓๐	๓๐			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๙๑.๖๗%	๘.๓๓%			


- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัดเทศบาลทราบ

- เพื่อโปรดทราบ

- ครรหาเรียนนายทศพล นนทรี ทราบ

และรวมเรื่องไว้เป็นสถิติ

  
(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นางสาวพรพรรณ เดชบุญ)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรี  
เพื่อโปรดทราบ

(นางนฤมล กิจพ่วงสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลท่ายาง

(นายอนรรฆ สุวาจิ)  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลท่ายาง