



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ - วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

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

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๔ 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	๑๐	๔			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๒			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๑๓	๑			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๔				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๓	๑			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๔				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓	๑			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๔				
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๒	๒			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓	๑			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๔				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๓	๑			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๒	๒			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๒	๒			
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๓	๑			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๒	๒			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๓	๑			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๑	๓			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๓	๑			
รวม	๒๕๕	๒๕			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๙๑.๐๓%	๘.๙๓%			


- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1. ....-ไม่มี-.....

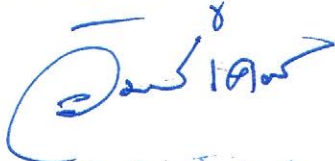
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางรุ่งอรุณ โปธิ์ทักษิณ)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- ตามที่เรียนนายทศพลมหารัตนพร  
และรวมเรื่องไว้เป็นข้อ



(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)  
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

  
(นางสาวพรพรม เดชบุญ)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน นายทศมนตรี  
(นางนอมล กิตติวงศ์สุวรรณ)  
- เพื่อโปรดทราบ  
นายกเทศมนตรีตำบลท่ายาง

  
(นายอนงค์ สุภาจิต)  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลท่ายาง