



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ - วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

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

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๓ 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	๑๒	๑			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓				
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๑๐	๓			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๓				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๓				
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๑	๒			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๑	๒			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๒	๑			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๓				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒	๑			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๑	๒			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๓				
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๓				
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๓				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐	๓			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๐	๓			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๑	๒			
รวม	๒๔๐	๒๐			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๙๒.๓๑%	๗.๖๙%			

- ปัญหาในการให้บริการ (เรื่องงานบริการ)

1. ....ไม่มี-.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (เรื่องงานบริการ)

1. ....ไม่มี-.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวพรพรรณ เดชบุญ)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- ด่วนหาเรียนหา ยทล มหศิริ ทราบ

และรวมเรื่องไว้เป็นประวัติ

(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เรียน นายกเทศมนตรี (น.อ.มด กิตติวงศ์สุวรรณ)

- เพื่อโปรดทราบเทศมนตรีตำบลท่ายาง

(นางอนุชา สุกาชิต)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลท่ายาง