



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ พบ ๕๒๒๐๘/-

วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙)

เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๕๙ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๗ 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	๖	๑			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖	๑			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๖	๑			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖	๑			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕	๓			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๕	๒			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๒			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๕	๒			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๗				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๓			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖	๑			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ คน	ค่อนข้าง พอใจ คน	เฉย ๆ คน	ไม่ค่อย พอใจ คน	ไม่ พอใจ คน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๒			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗				
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖	๑			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖	๑			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖	๑			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๗				
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖	๑			
รวม	๑๑๗	๒๓			
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๘๓.๕๗%	๑๖.๔๓%			

- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

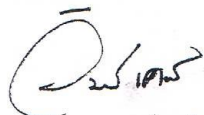
1.ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- ตามเรื่องเรื่องไว้



(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)
ผู้ช่วยปลัดเทศบาลฯ และแผนงาน



(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางนฤมล กิจพ่วงสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายรัชชัย คุ้มทีทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง


(นายสุรชัย จิตสุพรรณงษ์)
รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ททช

