

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ พบ ๕๒๒๐๘/-

วันที่ ๓๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐) เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙ 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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙	๕			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๓	๑		
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙	๔	๑		
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙	๓	๒		
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗	๕	๒		
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙	๔	๑		
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓	๑			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐	๔			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๖			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๑	๓			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙	๕			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙	๕			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ คน	ค่อนข้าง พอใจ คน	เฉย ๆ คน	ไม่ค่อย พอใจ คน	ไม่ พอใจ คน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๑	๓			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๑	๓			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๒	๒			
๔. "ความพอเพียง" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๑	๓			
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๑	๓			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๑	๓			
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๒	๑	๑		
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙	๕			
รวม	๒๐๑	๗๑	๘		
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ร้อยละ)	๗๑.๗๘%	๒๕.๓๖%	๒.๘๖%		

- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

(นายรัชชัย กุณจิตทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายสุรชัย จิตตพรพงษ์)
รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ,
- ตกลงเรียบร้อยแล้ว

(นางวิมลทิพย์ เครื่องทิพย์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ทท

(นางนฤมล กิจห่วงสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง