



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลตำบลพิปูน อำเภอพิปูน

ที่ นศ. ๕๔๑๐๓/ ๑๖๔

วันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพิปูน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

เรื่องเดิม

ด้วยกองช่างมีความประสงค์จะดำเนินการสอบถามความพึงพอใจในงานด้านบริการประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment:LPA)

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑.ด้านเวลา	๓	๒๘	
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	(๙.๖๘%)	(๙๐.๓๒%)	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๓๐	
	(๓.๒๓%)	(๙๖.๗๗%)	
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๒๖	
	(๑๖.๑๒%)	(๘๓.๘๗%)	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	๕	๒๖	
	(๑๖.๑๒%)	(๘๓.๘๗%)	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๑๘	๑๓	
	(๕๘.๐๖%)	(๔๑.๙๔%)	
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๒๖	๕	
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	(๘๓.๘๗%)	(๑๖.๑๒%)	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๒๕	๖	
	(๘๐.๖๕%)	(๑๙.๓๕%)	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๘ (๙๐.๓๒%)	๓ (๙.๖๘%)	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐ (๙๖.๗๗%)	๑ (๓.๒๓%)	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๖ (๘๓.๘๗%)	๕ (๑๖.๑๒%)	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๒๕ (๘๐.๖๕%)	๖ (๑๙.๓๕%)	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๙๖.๗๗%)	
รวมทั้งสิ้น	๒๓๔ (๕๐.๓๒%)	๒๓๑ (๔๙.๖๘%)	

สรุปความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการได้สอบถามผู้มาให้บริการเทศบาลตำบลพิปูน โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะเป็นผู้ชาย และผู้หญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และ ผู้มารับบริการโดนส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑.ด้านเวลา

ระดับพอใจ ในการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็ว

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับพอใจ ในการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับพอใจมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับพอใจ ในความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์

ระดับพอใจมาก จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ความสะอาดของสถานที่บริการ

(รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ)

ข้อเสนอ/พิจารณา

๑. เห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจทุกปี
๒. นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายเรืองศักดิ์ แก้วฤทธิ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลพิปูน

ดร.จำเนียงการทพ ๒๕๖๐

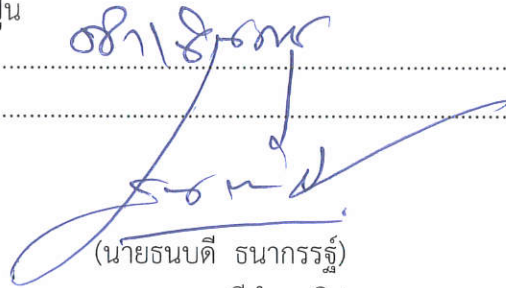
วิ

(นายวิชัยศักดิ์ ไสยเกตุ)

ปลัดเทศบาลตำบลพิปูน

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

๐๘/๑๘/๖๖



(นายธนบดี ธนากรรัฐ)

นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงาน เทศบาลตำบลพิกุล

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๑ คน ที่ มาใช้บริการในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|---------------------------|
| ๑. เพศ ชาย ๑๖ คน (๕๑.๖๑%) | ๒. หญิง ๑๕ คน (๔๘.๓๙%) |
| ๒. อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ๑๒ คน (๓๘.๗๐%) | ๔๑ – ๖๐ ปี ๑๙ คน (๖๑.๒๙%) |
| ๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ๕ คน (๑๖.๑๓%) | |
| มัธยมศึกษา ๒๐ คน (๖๔.๕๒%) | |
| ปริญญาตรี ๖ คน (๑๙.๓๕%) | |
| สูงกว่าปริญญาตรี – คน (-) | |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ | |
| เกษตรกร ๒๐ คน (๖๔.๕๒%) | |
| ผู้ประกอบการ ๕ คน (๑๖.๑๓%) | |
| ประชาชนผู้รับบริการ ๖ คน (๑๙.๓๕%) | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑.ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓ (๙.๖๘%)	๒๘ (๙๐.๓๒%)	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๙๖.๗๗%)	
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖ (๘๓.๘๗%)	๕ (๑๖.๑๒%)	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕ (๘๐.๖๕%)	๖ (๑๙.๓๕%)	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๘ (๙๐.๓๒%)	๓ (๙.๖๘%)	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐ (๙๖.๗๗%)	๑ (๓.๒๓%)	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๖ (๘๓.๘๗%)	๕ (๑๖.๑๒%)	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๒๕ (๘๐.๖๕%)	๖ (๑๙.๓๕%)	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๖๓.๗๗%)	
รวมทั้งสิ้น	๒๓๔ (๕๐.๓๒%)	๒๓๑ (๔๙.๖๘%)	

สรุปความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการได้สอบถามผู้มาให้บริการเทศบาลตำบลพิบูล โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะเป็นผู้ชาย และผู้หญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และ ผู้มารับบริการโดนส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑.ด้านเวลา

ระดับพอใจ ในการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็ว

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับพอใจ ในการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับพอใจมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับพอใจ ในความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์

ระดับพอใจมาก จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ความสะอาดของสถานที่บริการ