



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๕๔๑๐๑/ -

วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพิปูน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

เรื่องเดิม

ด้วยงานพัฒนาชุมชนมีความประสงค์จะดำเนินการสอบถามความพึงพอใจในงานด้านบริการประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment:LPA)

ข้อพิจารณา

บัดนี้ งานพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๘ ๘๐%	๗ ๒๐%	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓ ๖๕.๗๑%	๑๒ ๓๔.๒๙%	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕ ๗๑.๔๓%	๑๐ ๒๘.๕๗%	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖ ๗๔.๒๙%	๙ ๒๕.๗๑%	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖ ๗๔.๒๙%	๙ ๒๕.๗๑%	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗ ๗๗.๑๔%	๘ ๒๒.๘๖%	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๔ ๖๘.๕๗%	๑๑ ๓๑.๔๓%	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕ ๗๑.๔๕%	๑๐ ๒๘.๕๕%	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔ ๖๘.๕๗%	๑๑ ๓๑.๔๓%	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๗ ๗๗.๑๔%	๘ ๒๒.๘๖%	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๔ ๖๘.๕๗%	๑๑ ๓๑.๔๓%	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๒๓ ๖๕.๗๑%	๑๒ ๓๔.๒๙%	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๑ ๖๐%	๑๔ ๔๐%	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๗ ๗๗.๑๔%	๘ ๒๒.๘๖%	

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการได้สอบถามผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลพิปูน โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะเป็นผู้หญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และผู้มารับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและประชาชนผู้รับบริการทั่วไป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา

ระดับ พอดีมาก ในการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็ว

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับ พอดีมาก ในการติดป้ายประกาศ และขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับ พอดีมาก ในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับ พอดีมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพและบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ระดับ พอดีมาก ความสื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับ พอดีมาก ในความชัดเจนของป้าย จุด/ช่อง ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจทุกปี

๒. นำผลประโยชน์ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

(ลงชื่อ).....



(นางพรพิมล ธิยาพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลพิปูน

.....
.....

(ลงชื่อ).....



(นายวิชัยศักดิ์ ไสยเกตุ)

ปลัดเทศบาล ตำบลพิปูน

ความคิดเห็น/คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

.....
.....

(ลงชื่อ).....



(นายธนบดี ธนากรรัฐ)

นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน