



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นศ.๕๔๑๐๒ / พิเศษ

วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
สังกัดเทศบาลตำบลพิปูน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

เรื่องเดิม

ด้วยกองคลังมีความประสงค์จะดำเนินการสอบถามความพึงพอใจในงานด้านบริการประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA)

ข้อพิจารณา

บัดนี้ กองคลังได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๙๖.๗๗%)	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔ (๑๒.๙๐%)	๒๗ (๘๗.๐๙%)	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕ (๑๖.๑๒%)	๒๖ (๘๓.๘๗%)	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘ (๕๘.๐๖%)	๑๓ (๔๑.๙๔%)	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๓ (๗๔.๑๙%)	๘ (๒๕.๘๑%)	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕ (๘๐.๖๕%)	๖ (๑๙.๓๕%)	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๒ (๓๘.๗๑%)	๑๙ (๖๑.๒๙%)	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗ (๕๔.๘๓%)	๑๔ (๔๕.๑๖%)	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖ (๕๑.๖๑%)	๑๕ (๔๘.๓๙%)	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓ (๙.๖๘%)	๒๘ (๘๐.๓๒%)	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๖๓.๗๗%)	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒ (๖.๔๕%)	๒๙ (๘๓.๕๕%)	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๖๓.๗๗%)	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑ (๓.๒๓%)	๓๐ (๖๓.๗๗%)	
รวมทั้งสิ้น	๑๓๔ (๒๘.๘๑%)	๓๓๑ (๗๑.๑๘%)	

สรุปความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการที่ได้สอบถามผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลพิบูล โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะเป็นผู้หญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง ๔๑- ๖๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และ ผู้มารับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา

ระดับ พึงพอใจ ในการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็ว

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับพึงพอใจ ในการติดป้ายประกาศ และขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับพอใจมาก ในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับพอใจมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ระดับพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับพึงพอใจ ในความชัดเจนของป้าย จุด/ช่อง ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจทุกปี
๒. นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางพวงทิพย์ บรรจง)

ลูกจ้างประจำ ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้

ความคิดเห็นผู้อำนวยการกองคลัง

.....
.....
.....

.....

(นางสาวผุสดี ธรรมวณิช)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลพิบูล

.....
.....
.....

.....

(นายวิชัยศักดิ์ ไสยเกต)

ปลัดเทศบาลตำบลพิบูล

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลพิบูล

.....
.....
.....

.....

(นายธนบดี ธนากรรัฐ)

นายกเทศมนตรีตำบลพิบูล