



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลุมพินี โทร ๐-๔๓๘๙-๙๑๕๕

ที่ กส.๕๒๑๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลลุมพินี

ตามที่เทศบาลตำบลลุมพินี ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลลุมพินีเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุกัญญา ทหาระมี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นางสาววาสนา มาตรศรีหา)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นางดวงจิตร์ หัตถนิรันดร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล

เพื่อไปเสนอ



(นายสักรินทร์ ภูงามเงิน)
ปลัดเทศบาลตำบลกมลาไสย

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรีตำบลกมลาไสย

เพื่อไปเสนอ



(นางยุวรินทร์ พิธีวราสีห์)
รองนายกเทศมนตรีตำบลกมลาไสย

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลกมลาไสย

- ๓๕๑๗ -



(นางสาววิจิตรา ภูโคก)
นายกเทศมนตรีตำบลกมลาไสย



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลลำปางหลวง
อำเภอภูกามยาว จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลกมลาไสย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 100 คน รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
◆ ชาย	40	40	
◆ หญิง	60	60	
อายุ			
◆ ต่ำกว่า 20 ปี	15	15	
◆ 21 – 40 ปี	50	50	
◆ 41 – 60 ปี	20	20	
◆ 60 ปีขึ้นไป	15	15	
วุฒิการศึกษา			
◎ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	20	20	
◎ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	35	
◎ ปริญญาตรี	40	40	
◎ สูงกว่าปริญญาตรี	5	5	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
■ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	25	25	
■ ผู้ประกอบการ	25	25	
■ ประชาชนผู้รับบริการ	40	40	
■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	10	10	
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1.ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	78	22	-	-	-	4.47	95.60
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	95	5	-	-	-	4.95	99.00
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	72	28	-	-	-	4.72	94.40
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	44	22	33	-	-	4.02	80.40
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	55	23	22	-	-	4.33	86.60
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	80	20	-	-	-	4.80	96.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	83	17	-	-	-	4.83	96.60
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	23	71	6	-	-	3.83	76.60
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	58	20	22	-	-	4.36	87.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	35	45	20	-	-	4.15	83.00
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	65	20	15	-	-	4.50	90.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	20	68	12	-	-	4.08	81.60
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	20	65	15	-	-	4.05	81.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	42	18	-	-	-	4.82	96.50
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	60	35	5	-	-	4.55	91.00

ข้อเสนอแนะ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. บุคลากรของเทศบาลตำบลลุมพินี พบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านเวลา

1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 99.00

ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.60
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 80.40
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.60

ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 76.60
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.20

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.00
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 81.60
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 81.00
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40

ด้านที่ 5 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง
3. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง