



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๕๓/๒๕๖๔

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๒ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๕	๕			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๕	๕			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๘	๒			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๒				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๒				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๒				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๗				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๗				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๗				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๗				
งานศูนย์รับคำร้องทั่วไป					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๖				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๖				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๖				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๖				

บทสรุปและวิเคราะห์ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕. ด้านงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชนในภาพรวม ทั้ง ๕ งาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

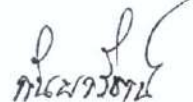
ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

- ๒๒๒ -



(นายประเสริฐ พงษ์ธีรมิตร)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่



(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะชา)



(นางภาวดี สุทธิ)



นายก อบจ.บ้านไผ่
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ/คืบ

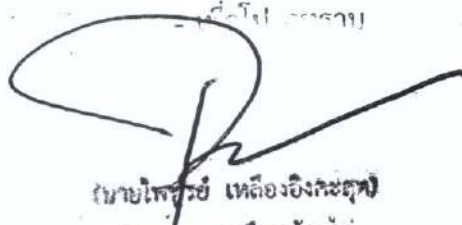
- ด่วนที่สุด/คืบ



(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ



(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงคะสุ)
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๕	๔๒.๙
๑.๒ หญิง	๖๐	๕๗.๑
	๑๐๕	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๔.๓
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๑๘	๑๗.๑
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๓	๓๑.๔
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๙	๑๘.๑
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๒	๑๑.๔
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๗.๖
	๑๐๕	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	-๒ เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๕	๒๓.๘
๓.๒ มัธยม	๒๖	๒๔.๘
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๒	๒๑.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๘	๑๗.๑
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๔	๑๓.๓
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๓.๓
๔.๒ รับจ้าง	๒๔	๒๒.๔
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๕	๑๔.๓
๔.๕ นักเรียน	๑๕	๑๔.๓
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๔.๓
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๗	๖๓.๘๑
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๘	๓๖.๑๙
	๑๐๕	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๔๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๕	๙๙.๐๐	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๙	๙๙.๘๐	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๖
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๖
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๖
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๖
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๖
	รวม					๕.๐๐	๑๐๐	

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐	๒	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗	๑๒
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
	รวม					๔.๘๗	๙๙.๓๓๓	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
	รวม					๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	