



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๖๔/๒๕๖๔

วันที่ ๓) ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕
ราย งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๖ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๓ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๘	๗			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๕				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๓	๓			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๖				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๖				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๓	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๖				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๓				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๓				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๓				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๑	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๓				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๘				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๘				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๘				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๘				
งานศูนย์รับคำร้องทั่วไป					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๕				

บทสรุปและวิเคราะห์ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๕ 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 ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕. ด้านงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ 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 ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

— ๓๓๖ —



(นายประเสริฐ พงษ์ธีรมิตร)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่



(นางสาวกันยารัตน์ ชันธขวา)



(นางสาวกัญญา สุทธิ)

นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

- ๑๕๘/๒๒๓๖๓๖/๒๕๖๐



(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

นางสาวกัญญา สุทธิ

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๕๗	๕๓.๓
๑.๒ หญิง	๕๐	๔๖.๗
	๑๐๗	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๑๕.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๗	๒๕.๒
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๑	๒๙.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕	๑๔.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๓	๑๒.๑
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๔.๗
	๑๐๗	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๗	๒๕.๒
๓.๒ มัธยม	๒๔	๒๒.๔
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๒	๒๐.๖
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๗	๑๕.๙
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๙
๓.๗ อื่น ๆ	๑๕	๑๔.๐
	๑๐๗	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๑๕.๙
๔.๒ รับจ้าง	๒๗	๒๕.๒
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๒๑.๕
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๔	๑๓.๑
๔.๕ นักเรียน	๙	๘.๔
๔.๖ ค้าขาย	๑๗	๑๕.๙
	๑๐๗	๑๐๐.๐

๕. ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๗๔	๖๙.๑๖
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๓	๓๐.๘๔
	๑๐๗	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำปี๒๐๒๑(พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๕		๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๘	๗	๐	๐	๐	๔.๘๔	๙๖.๘๙	๔๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
รวม						๔.๙๗	๙๙.๓๘	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๓	๓	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๓	๓๖
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๖
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๖
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๓	๓	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๓	๓๖
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๖
รวม						๔.๙๗	๙๙.๓๓	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

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

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๑	๒	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๖.๙๒	๑๓
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
รวม						๔.๙๗	๙๙.๓๘๕	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
	รวม					๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	