



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๔๐ /๒๕๖๔

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ รายงานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ รายงานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ รายงานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไปมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๒๘	๒			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๘	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๓	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๕				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕				
งานศูนย์รับคำร้องทั่วไป					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๐				

บทสรุปและวิเคราะห์ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ราย สรุปได้ดังนี้

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

๕. ด้านงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ 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 ๙๙.๗๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน



(นางสาวกันยารัตน์ ชันธขวา)

(นางสาวกัญญา สุทธิ)



นายพรหมเดช ปิณฑะรัตนวงศ์
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

- เพื่อให้ทราบผลการพิจารณา

๑๖/๑๐/๖๖ ๑๖/๑๐/๖๖

ขอเรียนขอทราบในกรณีหรือหากมี
การขอทราบ

(นายสุวิทย์ คำมูลเงิน)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

นายสุวิทย์ คำมูลเงิน
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๘	๔๘.๐
๑.๒ หญิง	๕๒	๕๒.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๕	๒๕.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๖	๒๖.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๒	๑๒.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๘	๑๘.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐
๓.๒ มัธยม	๒๖	๒๖.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๑	๒๑.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๑	๑.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๕	๑๕.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๒	๑๒.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๕	๒๕.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๘	๑๘.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๐	๑๐.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

-๓

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๘	๖๘.๐๐
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๒	๓๒.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)		ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน		๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๖๗	๓๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๖๗	๓๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
		รวม					๔.๙๗	๙๙.๔๗	
งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)		ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท		๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
		รวม					๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕	๔	๓	๒	๑
๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๐	๐	๐	๐	๐

เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐

รวม

๕.๐๐ ๑๐๐

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

ระดับความคิดเห็น

๕	๔	๓	๒	๑
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๓	๒	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐

เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๔.๘๗	๙๗.๓๓	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕

รวม

๔.๘๗ ๙๙.๔๖๗

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

๕	๔	๓	๒	๑
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐
๑๕	๐	๐	๐	๐

เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕

รวม

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐