



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๖๐ /๒๕๖๔

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๘ รายงานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๒ รายงานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ รายงานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไปมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>งานทะเบียนราษฎร</b>					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๘				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๘				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๘				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	๓๕	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๘				
<b>งานบัตรประจำตัวประชาชน</b>					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๒				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๒				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๒				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	๓๒				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๒				
<b>งานจัดเก็บรายได้</b>					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	๑๓	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕				

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

**บทสรุปและวิเคราะห์** จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๘ 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 ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๒ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด





๕. ด้านงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ราย สรุปได้ดังนี้

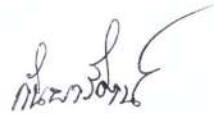
- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ 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 ๙๙.๘๔ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน



(นางสาวกันยารัตน์ ชันธขวา)



นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

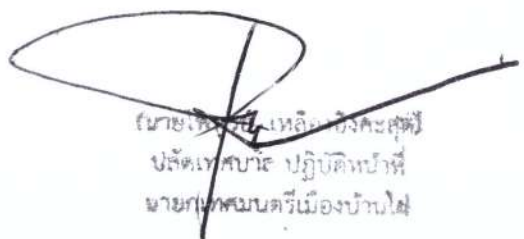
เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

-เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

โดยคำทบทวน/ตรวจ  
15/01/2560 กรมส่งเสริมการปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น

(นาย... คำคุณ)

ตำแหน่ง... ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่



นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่  
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน มีนาคม ๒๕๖๔  
ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๔	๔๔.๐
๑.๒ หญิง	๕๖	๕๖.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๑๗.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๕	๒๕.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๕	๒๕.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๔	๑๔.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๒	๑๒.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๗.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	-๒ เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐
๓.๒ มัธยม	๒๖	๒๖.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๘	๒๘.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๕	๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๔.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๓	๒๓.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๒	๑๒.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๕	๑๕.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐