



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๐๙/๒๕๖๔

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๐ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

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

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

บทสรุปและวิเคราะห์ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ 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 ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

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

๕. ด้านงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ 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 ๙๙.๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

- ๓๓๒ -

(นายประเสริฐ พงษ์มิตร)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ/ป.ท.ค.
- ด่วนส่ง/พ.ท.ค./ร.ท.ค.

(นางสุภากรรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวกัญยารัตน์ ชันธะวา)

(นางสาวกัญยารัตน์ ชันธะวา)

นางสาวกัญยารัตน์ ชันธะวา
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
บ้านไผ่

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญยารัตน์ ชันธะวา)
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๒	๔๐.๘
๑.๒ หญิง	๖๑	๕๙.๒
	๑๐๓	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๔.๖
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๕	๒๔.๓
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๘	๒๗.๒
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕	๑๔.๖
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๖	๑๕.๕
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๓.๙
	๑๐๓	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๐	๑๙.๔
๓.๒ มัธยม	๒๘	๒๗.๒
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๗	๒๖.๒
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๘	๑๗.๕
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๐	๙.๗
	๑๐๓	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๕.๕
๔.๒ รับจ้าง	๓๑	๓๐.๑
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๑.๔
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๒	๑๑.๗
๔.๕ นักเรียน	๑๒	๑๑.๗
๔.๖ ค้าขาย	๑๐	๙.๗
	๑๐๓	๑๐๐.๐

-๓

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๑	๕๙.๒๒
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๔๒	๔๐.๗๘
	๑๐๓	๑๐๐

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๔)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	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	๓๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๘	๙๙.๕๐	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	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						๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๑. การต้อนรับของพนักงาน	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 - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๘	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘
						รวม	๕.๐๐	๑๐๐

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

ระดับความคิดเห็น

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
						รวม	๕.๐๐	๑๐๐

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	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-หลังในการบริการ	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕
						รวม	๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐	