



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๖๗๓ /๒๕๖๔

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๓ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๐ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๔	๓			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๔	๓			
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๗				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๔	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๗				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐	๓			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๓				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๓				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๓				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๗	๓			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗	๓			
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	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 ๓๗ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ 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

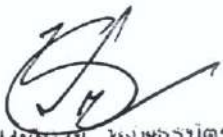
สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

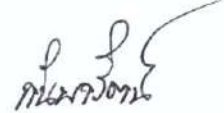
สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชนในภาพรวม ทั้ง ๕ งาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๔ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

-๒๘๓๖-


(นายบวรชัย หงษ์จรมิตร)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่


(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา)
(นางสาวสุทธิตา สุธาธิ)

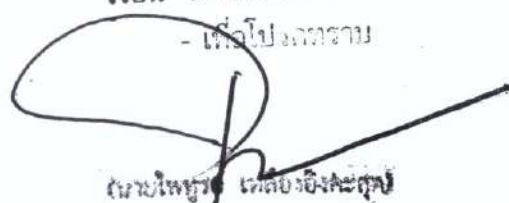

นางกรรณกาญจน์ ปิณฑุรคณา
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ/ลงอก.
- ด่วนในโอกาสต่อไป


(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อไปพิจารณา


นายไพฑูรย์ เกลี้ยงอิงกะกุล
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน สิงหาคม 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	๒๕	๒๕.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๕	๒๕.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๒	๒๒.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๔	๑๔.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๐	๑๐.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๑๘	๑๘.๐
๓.๒ มัธยม	๒๗	๒๗.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๕	๒๕.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๕	๑๕.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๕	๑๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๕.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๒	๒๒.๐
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

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๕๘	๕๘.๐๐
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๔๒	๔๒.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๔	๓	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๘	๓๗
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๔	๓	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๘	๓๗
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๗
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๔	๓	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๘	๓๗
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๗
รวม						๔.๙๕	๙๙.๐๓	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔๓
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๔๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๓
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๓
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔๓
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๓
รวม						๔.๙๗	๙๙.๔๔	

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	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	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	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๑๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐
รวม						๔.๘๘	๙๗.๖	

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	