



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๕ /๒๕๖๓

วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๒๐ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๘	๒			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๒	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๗	๓			
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๗	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๒๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๗	๓			
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๒๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๗	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๒๐				

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	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 ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ 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 ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. **งานบัตรประจำตัวประชาชน** มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. งานจัดเก็บรายได้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในเกณฑ์
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. งานขอใบอนุญาตต่างๆ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- 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 ของงานขอใบอนุญาตต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็น ร้อยละ 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 ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล /นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
- กองบริหารงาน (ดช)
ปลัดเทศบาล /นายกเทศมนตรี
9 ก.ค. ๖๖ / ๕๗๖ ๖๖

(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางสาวบุญพรทิพย์)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา)

นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา
วันที่ ๖ กรกฎาคม ๖๖

นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน มกราคม ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๗๓	๖๐.๘
๑.๒ หญิง	๔๗	๓๘.๒
	๑๒๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๑๔.๒
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๓๒	๒๖.๗
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๒	๒๖.๗
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๘	๑๕.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๗	๑๔.๒
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๓.๓
	๑๒๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๓๐	๒๕.๐
๓.๒ มัธยม	๒๑	๑๗.๕
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๑๘	๑๕.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ปริญญาตรี	๓๒	๒๖.๗
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๓
๓.๗ อื่น ๆ	๑๕	๑๒.๕
	๑๒๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๑.๗
๔.๒ รับจ้าง	๓๑	๒๕.๘
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๒๑.๗
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๒	๑๐.๐
๔.๕ นักเรียน	๒๐	๑๖.๗
๔.๖ ค้าขาย	๑๗	๑๔.๒
	๑๒๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๗๑	๕๙.๑๗
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๔๙	๔๐.๘๓
	๑๒๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๐	๔๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๐	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						๔.๙๕	๙๘.๙๐	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๐	๔๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๗	๙๙.๔๐	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

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

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๒๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๒๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐

รวม

๔.๙๔ ๙๘.๘

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย

ร้อยละ

รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่

๑๕ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐

๑๕

๒. คุณภาพของการให้บริการ

๑๕ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐

๑๕

๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)

๑๕ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐

๑๕

๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๑๕ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐

๑๕

๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ

๑๕ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐

๑๕

รวม

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐