



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๐๕/๒๕๖๓

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐
ราย งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๕ 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	๓๘	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
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	๑๒	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๐				
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 ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ 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 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 ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และ
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล / นายก อบต. ห้วย
- เพื่อโปรดทราบ
- ดอกรักหาญใจ / ดน
ปลัดทพ. 112 ผอ. อบต. ห้วย
9 ก.ย. 2561

(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวอรุณพรหมพร)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(นางสาวกัญญารัตน์ ชันธขวา)

Transcribed by [illegible]
[illegible]

นายไพฑูริ์ เหลืองอิงคกุล
ประธานศาลฎีกา
นายพรหมลิขิต เมืองพาน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

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

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๗	๒๗.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๒	๒๒.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๗	๑๗.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๕	๑๕.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๖.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	-๒ เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๑๗	๑๗.๐
๓.๒ มัธยม	๒๒	๒๒.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๑๗	๑๗.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๒	๒๒.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๒๒	๒๒.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๑๗.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๘	๒๘.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๓	๑๓.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๗	๑๗.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๐	๑๐.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๓	๖๓.๐๐
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๗	๓๗.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
รวม						๔.๙๘	๙๙.๖๐	

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

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	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	๑๒	๓	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๑๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
รวม						๔.๙๖	๙๙.๒	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย

ร้อยละ

รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่

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-หลังในการบริการ

๑๐ ๐ ๐ ๐ ๐

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐ ๑๐

รวม

๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐