



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๖ /๒๕๖๔

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๕ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๐	๕			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๒๘	๒			
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	๑๑	๔			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๒				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๒				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๒				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๒				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒				
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 ๓๕ 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 ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๙๙.๗๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. งานจัดเก็บรายได้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕ ราย สรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๙๔.๖๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๙๘.๙๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. งานขอใบอนุญาตต่างๆ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒ ราย สรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ 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 ๔.๙๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1๕๓๓๗ ๑๕๓๓๗ ๑๕๓๓๗
๑๕๓๓๗ ๑๕๓๓๗ ๑๕๓๓๗

นางสุภาภรณ์ คำคุณ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวเรณู พรหมพริ้ง)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะชา)

นางทรงภาณุณี ปัญญารัตน์

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงค์สุต)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๕๔	๕๔.๐
๑.๒ หญิง	๔๖	๔๖.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๑๖.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๕	๒๕.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๔	๒๔.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๐	๒๐.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๐	๑๐.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	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	๒๔	๒๔.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๒๐	๒๐.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๕.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๔	๒๔.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๓	๑๓.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๗	๑๗.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

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

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
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	๓๐	๕	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๑๔	๓๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
รวม						๔.๙๗	๙๙.๔๓	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

ระดับความคิดเห็น

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๖๗	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						๔.๙๙	๙๙.๗๓	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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	๑๑	๔	๐	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๖๗	๑๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
รวม						๔.๙๕	๙๘.๙๓๓	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
รวม						๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	