



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๒๕/๒๕๖๓

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๒๐ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗ 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	๓๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๖	๔			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๘	๒			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๒๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๒๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๕	๕			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๒๐				

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๓				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๓				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๓				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๓				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๓				
งานศูนย์รับคำร้องทั่วไป					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๗				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๗				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๗				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๗				

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 ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ 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 ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. งานจัดเก็บรายได้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. งานขอใบอนุญาตต่างๆ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓ 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 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 ๔.๙๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล/นายก อบ.มท.

- เพื่อโปรดทราบ

- กอ.ส.ท.๑๑๖๐/๑๓
๑๓๖๐/๑๓
๑๓๖๐/๑๓

นางสุภาภรณ์ คำคุณ
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางสาวเรณู พรหมพริ้ง)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

นางสาวกัญญารัตน์ ชันธะชา

(นางสาวกัญญารัตน์ ชันธะชา)

นางกรรณิกา บุญชู
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงคะสุต)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๕๓	๔๘.๒
๑.๒ หญิง	๕๗	๕๑.๘
	๑๑๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๑๒.๗
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๘	๒๕.๕
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๐	๒๗.๓
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๔	๒๑.๘
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๐	๙.๑
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๓.๖
	๑๑๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๔	๒๑.๘
๓.๒ มัธยม	๒๔	๒๑.๘
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๑๕	๑๓.๖
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ปริญญาตรี	๒๖	๒๓.๖
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๘
๓.๗ อื่น ๆ	๑๙	๑๗.๓
	๑๑๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๒.๗
๔.๒ รับจ้าง	๒๖	๒๓.๖
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๒๕.๕
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๔	๑๒.๗
๔.๕ นักเรียน	๑๘	๑๖.๔
๔.๖ ค้าขาย	๑๐	๙.๑
	๑๑๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๘	๖๑.๘๒
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๔๒	๓๘.๑๘
	๑๑๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(กุมภาพันธ์ 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	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	๓๒	๘	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๕	๙๙.๐๐	

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	๒๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๓๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๐
รวม						๔.๙๗	๙๙.๔๗	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๗
รวม						๕.๐๐	๑๐๐	

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๒๐
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๒๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๒๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๐
รวม						๔.๙๓	๙๘.๖	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓
	รวม					๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	