



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๔๖ /๒๕๖๓

วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๓ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

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

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

บทสรุปและวิเคราะห์ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการศูนย์บริการประชาชน โดยภาพรวมสรุปได้ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕ ราย สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙ 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 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 อบจ. /นายก อบต.

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อแจ้ง อบจ. / อบต.

1/12/2561 11:00 น. 11/12/2561 11:00 น.

9/12/2561 11:00 น.

นางสุภาภรณ์ คำคุณ

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางสาวเรณู พรหมพริ้ง)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(นางสาวกัญยารัตน์ ชันธะชา)

นางกรรณิกา บุญปิติคุณาวดี

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงคะสุต)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน เมษายน ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๓๘	๓๘.๐
๑.๒ หญิง	๖๒	๖๒.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๔	๒๔.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๒	๒๒.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๓	๒๓.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๒	๑๒.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐
๓.๒ มัธยม	๑๕	๑๕.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๑๘	๑๘.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๒	๒.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๒	๒๒.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๘	๑๘.๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๑๘.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๓	๒๓.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๕	๑๕.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๐	๑๐.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐
	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(เมษายน พ.ศ.๒๕๖๓)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๒	๓	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒๙	๓๕
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๓๓	๒	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘๖	๓๕
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๒	๓	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒๙	๓๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
รวม						๔.๙๕	๙๙.๐๙	

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	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

๕ ๔ ๓ ๒ ๑

เฉลี่ย ร้อยละ รวม

๑. การต้อนรับของพนักงาน	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 - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๓

รวม

๕.๐๐ ๑๐๐

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	๑๔	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๔
๒. คุณภาพของการให้บริการ	๑๔	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๔
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๔	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๔
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๔	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๔
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๑๔	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๔
						รวม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐