



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๘๗ / ๒๕๖๓

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๕ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๗	๓			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๗	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๕				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๓	๒			
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	๑๐	๒			
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 ๔๐ ราย สรุปได้ดังนี้

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

๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕ 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/นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อยกย่องชมเชย

นายกเทศมนตรี
9 มิ.ย. ๖๖

นางสุภาภรณ์ คำภูสี
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางสาวเรณู พร้อมพริ้ง)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

นางสาวกัญญารัตน์ ชันธะชา

(นางสาวกัญญารัตน์ ชันธะชา)

นางกรรณิกา บุญชู
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงคะสุต)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน กันยายน ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๗	๔๒.๗
๑.๒ หญิง	๖๓	๕๗.๓
	๑๑๐	๑๐๐

๒. อายุ	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๑๖.๔
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๓	๒๐.๙
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๔	๒๑.๘
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๗	๒๔.๕
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๓	๑๑.๘
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๔.๕
	๑๑๐	๑๐๐

๓. การศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๑๘	๑๖.๔
๓.๒ มัธยม	๒๓	๒๐.๙
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๖	๒๓.๖
๓.๔ อนุปริญญา	๐	๐.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๗	๒๔.๕
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๘
๓.๗ อื่น ๆ	๑๔	๑๒.๗
	๑๑๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๑๖.๔
๔.๒ รับจ้าง	๒๗	๒๔.๕
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๘.๒
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๔	๑๒.๗
๔.๕ นักเรียน	๑๖	๑๔.๕
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๓.๖
	๑๑๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๙	๖๒.๗๓
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๔๑	๓๗.๒๗
	๑๑๐	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน(กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๐	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	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	

งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๓๕
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	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	๑๓	๒	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๑๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕
รวม						๔.๘๗	๙๙.๔๖๗	

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต(กองสาธารณสุข)

ระดับความคิดเห็น

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
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	๑๐	๒	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗	๑๒
๕. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
						รวม	๔.๙๗	๙๙.๓๓