



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๓ / ๒๕๖๓

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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 ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	๓๘	๒			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	๓๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	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 ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล /นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
- ด่วนที่สุด/แจ้ง/คณ./คณ.
15/07/63 11:00 น. 15/07/63 11:00 น.
9/07/63 11:00 น. 11/07/63 11:00 น.

(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- 4 ก.พ. 2563

(นางสาวอรุณพร พรหมพริ้ง)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่
- 4 ก.พ. 2563

(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา)

3 ก.พ. 63

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ

	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๖๘	๖๘.๐
๑.๒ หญิง	๓๒	๓๒.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ

	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๖	๒๖.๐
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๐	๓๐.๐
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๓	๑๓.๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๑	๑๑.๐
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐
	๑๐๐	๑๐๐

๓. การศึกษา

รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๖ ๒๖.๐
๓.๒ มัธยม	๑๓ ๑๓.๐
๓.๓ พวช. , พวส.	๒๐ ๒๐.๐
๓.๔ อนุปริญญา	๓ ๓.๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๐ ๒๐.๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๓ ๓.๐
๓.๗ อื่น ๆ	๑๕ ๑๕.๐
๑๐๐	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๗ ๑๗.๐
๔.๒ รับจ้าง	๒๕ ๒๕.๐
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๑๘ ๑๘.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๕ ๑๕.๐
๔.๕ นักเรียน	๑๕ ๑๕.๐
๔.๖ ค้าขาย	๑๐ ๑๐.๐
๑๐๐	๑๐๐.๐

๕ ภูมิฐานะ/ที่อยู่อาศัย

-๓

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๓๒	๓๒.๐๐
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๒๘	๒๘.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำเดือน (พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒)

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	๓๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
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					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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					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	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					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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	๑๐