



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๐๔/๒๕๖๒

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ รายงานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ รายงานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒ รายงานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไปมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๖	๔			
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๓	๗			
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	๑๒				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๒				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๒				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙	๓			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒				

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	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 ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

- ด้านระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ 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 ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ปลัดเทศบาล /นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
- ด่วนค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
ทุกฝ่ายได้รับทราบแล้ว จึงขอแจ้ง
นายกเทศมนตรี และนายกเทศมนตรี
ให้ทราบเพื่อทราบ และแจ้งให้ทราบต่อไป
11 ก.ย. ๖๒

(นางสุภาภรณ์ คำภูเงิน)
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

11 ก.ย. 2562

(นางสาวเรณู พรหมพริ้ง)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่
14 ก.ย. 2562

กน.๒๖/๖๒

(นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา)

นางสาวกันยารัตน์ ชันธะวา
11 ก.ย. ๖๒

(นายไพฑูรย์ เหลืองอิงคะสุต)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒
 ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ

	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๔	๔๑.๙
๑.๒ หญิง	๖๑	๕๘.๑
	๑๐๕	๑๐๐

๒. อายุ

	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๑๗.๑
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๖	๒๔.๘
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๗	๒๕.๗
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๗	๑๖.๒
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๕	๑๔.๓
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๑.๙
	๑๐๕	๑๐๐

๓. การศึกษา

การศึกษาศึกษา	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๑๘	๑๗.๑
๓.๒ มัธยม	๒๒	๒๑.๐
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๗	๒๕.๗
๓.๔ อนุปริญญา	๓	๒.๙
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๓	๒๑.๙
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๙
๓.๗ อื่น ๆ	๑๐	๙.๕
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๔.๓
๔.๒ รับจ้าง	๒๗	๒๕.๗
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๓	๑๒.๔
๔.๕ นักเรียน	๑๓	๑๒.๔
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๔.๓
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนาที่อยู่อาศัย

-๓

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๗	๖๓.๘๑
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๘	๓๖.๑๙
	๑๐๕	๑๐๐

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำปี ๒๕๖๒ (มีผลย้อน พ.ศ. ๒๕๖๒)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัด)

	ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	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	๓๓	๗	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๕๐	๔๐
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
รวม						๔.๙๕	๙๘.๙๐	

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)

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนึกปลัด)	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
						๕.๐๐	๑๐๐	รวม

งานจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

	๕	๔	๓	๒	๑	เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
๑. การต้อนรับของพนักงาน	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	๙	๓	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๒
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
						๔.๘๕	๙๙	รวม

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	๑๐๐.๐๐	