



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๐๘ /๒๕๖๒

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่องานบริการศูนย์บริการประชาชน
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์บริการประชาชน ขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ
ศูนย์บริการประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ งานทะเบียนราษฎรมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ ราย
งานบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย งานจัดเก็บรายได้มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๒ ราย งานขอใบอนุญาตต่างๆมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ราย และงานศูนย์รับคำร้องทั่วไป
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
งานทะเบียนราษฎร					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๔๕				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๔๕				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๔๕				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐	๕			
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๔๕				
งานบัตรประจำตัวประชาชน					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๓๐				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๓๐				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๓๐				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๐				
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๓๐				
งานจัดเก็บรายได้					
๑. การต้อนรับของพนักงาน	๑๒				
๒. คุณภาพของการให้บริการ (ถูกต้อง/ครบถ้วน)	๑๒				
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก)	๑๒				
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๒				
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 ๔๕ 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 ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ของงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๖ 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 ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๑ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์บริการร่วม ฯ ได้ให้ความสำคัญและจะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา เห็นควรแจ้งกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

กนกวรรณ

(นางสาวกนกวรรณ ชันธะวา)

11/01/62

นางสาวกนกวรรณ ชันธะวา

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

11.01.62

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ / 11.01.62
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน (One Stop Service) 11.01.62
- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน 11.01.62
- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน 11.01.62

(นางสาวกนกวรรณ ชันธะวา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

11 ก.ย. 2562 (นางสาวเรณู พร้อมพริ้ง)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่

นายไพฑูรย์ เหลืองอึ้งคะสุด
นายกเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเทศบาล เดือน สิงหาคม ๒๕๖๒
 ตอนที่ ๑ สถานะภาพของผู้ตอบ

๑. เพศ

	รวม	เฉลี่ย
๑.๑ ชาย	๔๕	๔๒.๙
๑.๒ หญิง	๖๐	๕๗.๑
	๑๐๕	๑๐๐

๒. อายุ

	รวม	เฉลี่ย
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๔.๓
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๖	๒๔.๘
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๐	๒๘.๖
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๗	๑๖.๒
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๔	๑๓.๓
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๒.๙
	๑๐๕	๑๐๐

๓. การศึกษา

การศึกษ	รวม	เฉลี่ย
๓.๑ ประถมศึกษา	๒๐	๑๙.๐
๓.๒ มัธยม	๑๘	๑๗.๑
๓.๓ ปวช. , ปวส.	๒๗	๒๕.๗
๓.๔ อนุปริญญา	๒	๑.๙
๓.๕ ปริญญาตรี	๒๗	๒๕.๗
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๙
๓.๗ อื่น ๆ	๙	๘.๖
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

อาชีพ	รวม	เฉลี่ย
๔.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๔.๓
๔.๒ รับจ้าง	๓๐	๒๘.๖
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๑.๐
๔.๔ เกษตรกรรม	๑๓	๑๒.๔
๔.๕ นักเรียน	๑๐	๙.๕
๔.๖ ค้าขาย	๑๕	๑๔.๓
	๑๐๕	๑๐๐.๐

๕ ภูมิสำเนา/ที่อยู่อาศัย

-๓

	รวม	เฉลี่ย
๕.๑ ในเขตเทศบาล	๖๘	๖๔.๗๖
๕.๒ นอกเขตเทศบาล	๓๗	๓๕.๒๔
	๑๐๕	๑๐๐

ตอนที่๒ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ประจำปีเดือน(สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒)

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปัด)		ระดับความคิดเห็น					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑. การต้อนรับของพนักงาน		๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๒. คุณภาพของการให้บริการ		๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๓. การอำนวยความสะดวกของการให้บริการ(สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก)		๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
๔. ระยะเวลาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		๔๐	๕	๐	๐	๐	๔.๘๙	๙๗.๗๘	๔๕
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท		๔๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๕
รวม							๔.๙๘	๙๙.๕๖	
งานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปัด)		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	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					เฉลี่ย	ร้อยละ	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑			
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	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
๕. การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแต่ละประเภท	๑๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๒
	รวม					๕.๐๐	๑๐๐	

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	