



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสูง

ที่ นม ๕๕๒๐๑/

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง จากประชาชนที่เข้ารับบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

๑. มีประชาชนเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔๐๖ ราย และมีผู้ให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๙ ของประชาชนที่เข้ารับบริการ

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามเพศ เป็นชายจำนวน ๑๒ ราย และหญิงจำนวน ๓ ราย

๒.๒ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงอายุดังนี้

- ช่วงอายุระหว่าง ๗-๑๙ ปี จำนวน - ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๕ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๖๐ปีขึ้นไป จำนวน ๑ ราย

๒.๓ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามประเภทงานที่เข้ารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจำนวน ๒ ราย , เข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๑๑ ราย และเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและเข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๒ ราย

๒.๔ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ช่วงเวลาระหว่าง ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐น. จำนวน ๙ ราย และช่วงเวลาระหว่าง ๑๓.๐๐-เวลาปิดทำการ จำนวน ๖ ราย

๒.๕ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามที่อยู่ในเขตบริการ (ตำบลโนนสูง) จำนวน ๑๑ ราย และนอกเขตบริการ (ตำบลอื่น) จำนวน ๔ ราย

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๕ ดังนี้

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	-	๑	๒	๑๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๑	๓	๑๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	๑	๒	๑๒
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	-	๑	-	๒	๑๒
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๑	๓	๑๑
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	๑	๔	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๑	๓	๑๑
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	-	-	๑	๒	๑๒
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	๑	๓	๑๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหา	-	-	๑	๓	๑๑
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	๑	๓	๑๑
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	๑	๓	๑๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๑	๔	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	-	๑	๓	๑๑
๓. ความสะอาดและสภาพสถานที่ที่ให้บริการ	-	-	๒	๑	๑๒
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑	๒	๑๒
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	๑	๓	๑๑
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	-	-	๑	๒	๑๒
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๑	๒	๑๒
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	-	๒	๓	๑๐

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

จากการสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเดือนมกราคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ ราย เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโนนสูง ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐-๙๐ ของผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง
- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสุกัญญา บรรดาศักดิ์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ
จังหวัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนัฐวดี จงกลกลาง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวโชติมา พงษ์สุวรรณ)

รองปลัดเทศบาล

นายศิริพันธ์ ศิริประภา

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๓ ก.ย. ๒๕