



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสูง

ที่ นม ๕๕๒๐๑/

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง จากประชาชนที่เข้ารับบริการประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังนี้

๑. มีประชาชนเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๘๐ ราย และมีผู้ให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๕ ของประชาชนที่เข้ารับบริการ

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามเพศ เป็นชายจำนวน ๗ ราย และหญิงจำนวน ๘ ราย

๒.๒ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงอายุดังนี้

- ช่วงอายุระหว่าง ๗-๑๙ ปี จำนวน ๑ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๕ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๖๐ปีขึ้นไป จำนวน ๑ ราย

๒.๓ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามประเภทงานที่เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจำนวน ๖ ราย , เข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๕ ราย และเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและเข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๔ ราย

๒.๔ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงเวลา que เข้ารับบริการ ช่วงเวลาระหว่าง ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐น. จำนวน ๘ ราย และช่วงเวลาระหว่าง ๑๓.๐๐-เวลาปิดทำการ จำนวน ๗ ราย

๒.๕ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามที่อยู่ในเขตบริการ (ตำบลโนนสูง) จำนวน ๗ ราย และนอกเขตบริการ (ตำบลอื่น) จำนวน ๘ ราย

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

/ความพึงพอใจ...

| ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (๑) | น้อย (๒) | ปานกลาง (๓) | มาก (๔) | มากที่สุด (๕) |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | - | - | ๓ | ๒ | ๑๐ |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | - | ๑ | - | ๔ | ๑๐ |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | - | - | ๑ | ๔ | ๑๐ |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) | - | - | ๑ | ๕ | ๙ |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | - | - | - | ๖ | ๙ |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | - | - | ๓ | ๓ | ๙ |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | - | - | ๑ | ๕ | ๙ |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | - | - | - | ๖ | ๙ |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | - | - | - | ๖ | ๙ |
| ๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหา | - | - | ๑ | ๕ | ๘ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | - | - | ๑ | ๕ | ๙ |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | - | - | ๒ | ๔ | ๙ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | - | - | - | ๖ | ๙ |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | - | - | ๑ | ๕ | ๙ |
| ๓. ความสะอาดและสภาพสถานที่ที่ให้บริการ | - | - | ๒ | ๔ | ๙ |
| ๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | - | - | - | ๖ | ๙ |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | - | - | ๑ | ๕ | ๙ |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ | - | - | ๑ | ๒ | ๑๒ |
| ๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | - | ๑ | ๒ | ๓ | ๙ |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | - | - | ๒ | ๒ | ๗ |

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ
- ให้การแนะนำชัดเจนดีครับ

จากการสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโนนสูง ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐-๙๐ ของผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

นายศิริพันธ์ ศิริประภค
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นางสุกัญญา บรรดาศักดิ์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาว... จงกลกลาง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวโชคนา พงษ์สุวรรณ)
รองปลัดเทศบาล