



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสูง

ที่ นม ๕๕๒๐๑/

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง จากประชาชนที่เข้ารับบริการประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังนี้

๑. มีประชาชนเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๙๖ ราย และมีผู้ให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๖ ของประชาชนที่เข้ารับบริการ

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามเพศ เป็นชายจำนวน ๑๐ ราย และหญิงจำนวน ๕ ราย

๒.๒ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงอายุดังนี้

- ช่วงอายุระหว่าง ๗-๑๙ ปี จำนวน ๑ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๖๐ปีขึ้นไป จำนวน - ราย

๒.๓ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามประเภทงานที่เข้ารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจำนวน ๖ ราย , เข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๙ ราย และเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและเข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน - ราย

๒.๔ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงเวลา que เข้ารับบริการ ช่วงเวลาระหว่าง ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐น. จำนวน ๑๐ ราย และช่วงเวลาระหว่าง ๑๓.๐๐-เวลาปิดทำการ จำนวน ๕ ราย

๒.๕ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามที่อยู่ในเขตบริการ (ตำบลโนนสูง) จำนวน ๑๐ ราย และนอกเขตบริการ (ตำบลอื่น) จำนวน ๕ ราย

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	-	๒	๕	๘
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๑	๕	๙
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-	๗	๘
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	-	-	-	๖	๙
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	-	๖	๘
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	๑	๕	๙
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๓	๑๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๕	๑๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๕	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหา	-	-	๑	๒	๑๒
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๓	๑๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	-	๓	๑๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๑	๔	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	-	๑	๓	๑๑
๓. ความสะอาดและสภาพสถานที่ให้บริการ	-	-	-	๔	๑๑
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	-	๔	๑๑
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	-	-	๒	๑๓
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	-	-	-	๓	๑๒
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	๑	๒	๑๒
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	-	-	๕	๑๐

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

จากการสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ ราย เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโนนสูง ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐-๙๐ ของผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

นายศิริพันธ์ ศิริประภา
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ
(นางสาวนัฐวี จงกลกลาง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสุกัญญา บรรดาศักดิ์)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน นายคุณเทศมนตรีตำบลโนนสูง
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวโชติมา พงษ์สุวรรณ)
รองปลัดเทศบาล

ทราบ

นายสมรัตน์ ปานเจริญศักดิ์
นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง