



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสูง

ที่ นม ๕๕๒๐๑/

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ด้วยงานธุรการ ฝ่ายปกครอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง จากประชาชนที่เข้ารับบริการประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังนี้

๑. มีประชาชนเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔๒๘ ราย และมีผู้ให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๓ ของประชาชนที่เข้ารับบริการ

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามเพศ เป็นชายจำนวน ๙ ราย และหญิงจำนวน ๗ ราย

๒.๒ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงอายุดังนี้

- ช่วงอายุระหว่าง ๗-๑๙ ปี จำนวน ๗ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๖ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑ ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน - ราย
- ช่วงอายุระหว่าง ๖๐ปีขึ้นไป จำนวน - ราย

๒.๓ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามประเภทงานที่เข้ารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจำนวน - ราย และเข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๑๖ ราย

๒.๔ มีผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามช่วงเวลา queเข้ารับบริการ ช่วงเวลาระหว่าง ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐น. จำนวน ๑๐ ราย และช่วงเวลาระหว่าง ๑๓.๐๐-เวลาปิดทำการ จำนวน ๖ ราย

๒.๕ ผู้เข้ารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกสำรวจฯ แยกตามที่อยู่ในเขตบริการ (ตำบลโนนสูง) จำนวน ๙ ราย และนอกเขตบริการ (ตำบลอื่น) จำนวน ๗ ราย

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโนนสูง ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ดังนี้

/ความพึงพอใจ...

| ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (๑) | น้อย (๒) | ปานกลาง (๓) | มาก (๔) | มากที่สุด (๕) |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | - | - | - | ๓ | ๑๓ |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) | - | - | - | ๓ | ๑๓ |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | - | - | - | ๓ | ๑๓ |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | - | - | - | ๒ | ๑๓ |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | - | - | - | ๒ | ๑๔ |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหา | - | - | - | ๒ | ๑๔ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | - | - | - | ๒ | ๑๔ |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | - | - | - | ๘ | ๘ |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | - | - | - | ๕ | ๑๑ |
| ๓. ความสะอาดและสภาพสถานที่ที่ให้บริการ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | - | - | - | ๓ | ๑๓ |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ | - | - | - | ๑ | ๑๕ |
| ๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | - | - | - | ๓ | ๑๓ |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | - | - | - | ๔ | ๑๒ |

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ดีแล้ว

จากการสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ ราย เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโนนสูง ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐-๙๐ ของผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ปลัดเทศบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

- เพ็ญโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสุกัญญา บรรดาดี)

(นางรัชฎา อธิรักษ์)

ผู้จัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

นายศิริพันธ์ ศิริประภา

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๓๓๑.๑๖

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

นายประสงค์ โพธิ์มีศรี

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

- ๓ พ.ค. ๒๕๖๒

3 พ.ค. ๒๕๖๒

๕