



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎรและบัตร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๑๑๐๙

ที่ ตง.๕๒๐๐๑๒/ ๘๐๐ วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำปี ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน)
เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ต้นเรื่อง

ตามที่ งานทะเบียนราษฎรและบัตร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับนายกเทศมนตรีอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มีการสะท้อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในแต่ละปี ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตร นั้น

ข้อเท็จจริง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนปี ๒๕๖๕ (รอบหกเดือน) เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ที่มาขอรับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง ซึ่งมีรายการประเมิน ๑๔ ประเด็น จำนวน ๑,๐๖๘ ฉบับ ระดับความพึงพอใจ ดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗ พอใช้ คิดเป็นร้อยละ - และปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ - รายละเอียดดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดี	คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๐
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๖
เกณฑ์ ความพึงพอใจ พอใช้	คิดเป็นร้อยละ -
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ -

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๒
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดี	คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๖
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
เกณฑ์ ความพึงพอใจ พอใช้	คิดเป็นร้อยละ -
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ -

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ดี	คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๙
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๖
เกณฑ์ ความพึงพอใจ พอใช้	คิดเป็นร้อยละ -
เกณฑ์ ความพึงพอใจ ปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ -

(นายสัญญา ศรีวิเชียร)
นายกเทศมนตรีนครตรัง
๐ 4 ต.ค. 2565

เรียน ปลัดเทศบาลนครตรัง
-เพื่อไปแจกจ่าย

๒๕๐๙

(นางสิริอร ธนภพ) จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒๙ ก.ย. ๒๕๖๕

(นางจันทิพย์ รังสิปการ)

รองปลัดเทศบาลนครตรัง (นางวิลาวัลย์ ศรีละมุล)

(นางเพ็ญศิณี พิรามวิทวัส)
เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

(นายวัลลภ ช่างบำรุง)
ปลัดเทศบาลนครตรัง
๒๙ ก.ย. ๒๕๖๕

นางสาวสิริกาญจน์ ไชยบรรณกิจ
๒๘ ก.ย. ๒๕๖๕

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

166	1	1	2	5	2		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	2	1	3	5	2		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	2	1	3	3	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	1	1	3	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	1	1	1	5	1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	2	1	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	1	1	2	3	3		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	1	1	2	5	2		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	2	1	3	2	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	2	1	2	3	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	2	1	4	4	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	1	1	1	3	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	2	1	5	1	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	2	1	5	1	1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	1	1	4	4	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.717 4.6944 4.65 4.6 4.6 4.6 4.622 4.63 4.633 4.64 4.6111 4.61 4.628 4.6111																		

ระดับความพึงพอใจ

5	129	125	117	108	108	109	112	113	114	115	110	110	113	110	110
4	51	55	63	72	72	70	68	67	66	65	70	70	67	70	70
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

เพศชาย	77	ระดับการศึกษาต่ำกว่าม.3	อาชีพราชการ	มารับบริการ	ศาสนาพุทธ	166
หญิง	103	ม.6	รัฐวิสาหกิจ	แจ้งเกิด	คริสต์	9
	180	อนุปริญญา	เอกชน	แจ้งตาย	อิสลาม	5
		ปริญญาตรี	ส่วนตัว	คัดรับครอง	อื่นๆ..	0
		สูงกว่าปริญญาตรี	ว่างงาน	รับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน		
			อื่นๆ..	ทำบัตร ปชช.		180
				อื่นๆ..		0
						180

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร

(๕) ทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนตัว

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

ศาสนา ☒ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่า ม.3 ☒ ม.6 ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ ☐ ราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ เอกชน ☐ ส่วนตัว

☐ ว่างาน ☒ อื่นๆระบุ.....

ตอนที่2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ

มารับบริการ ☐ แจ้งเกิด ☐ แจ้งย้ายที่อยู่ ☐ แจ้งตาย ☒ คัดรับรองรายการ

☐ รับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ☐ ทำบัตรประจำตัวประชาชน

☐ อื่นๆระบุ.....

รายการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1. การต้อนรับ แนะนำ ขั้นตอนการรับบริการ	/				
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	/				
3. เปิดให้บริการตามกำหนดเวลา	/				
4. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	/				
5. ความถูกต้องในการให้บริการ	/				
6. ความเป็นธรรม เสมอภาค	/				
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
๗. การเอาใจใส่ให้คำแนะนำชี้แจง	/				
8. กริยา มารยาท การพูดจา ความยิ้มแย้มแจ่มใส	/				
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	/				
10. ความสุจริต โปร่งใสในการให้บริการ	/				
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
11. หนังสือพิมพ์ นิตยสารและเอกสารเผยแพร่ความรู้		/			
12. น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ		/			
13. ห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ		/			
14. อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย		/			

ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร

(๕ ทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนตัว

เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
ศาสนา ☒ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่นๆ ระบุ.....
ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่า ม.3 ☐ ม.6 ☐ อนุปริญญา ☒ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
อาชีพ ☐ ราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ เอกชน ☒ ส่วนตัว
☐ ว่างาน ☐ อื่นๆระบุ.....

ตอนที่2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ

มารับบริการ ☒ แจ้งเกิด ☐ แจ้งย้ายที่อยู่ ☐ แจ้งตาย ☐ คัดร้งร้งรายการ
☐ รับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ☐ ทำบัตรประจำตัวประชาชน
☐ อื่นๆระบุ.....

รายการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การต้อนรับ แนะนำ ขั้นตอนการรับบริการ		✓			
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ		✓			
3. เปิดให้บริการตามกำหนดเวลา		✓			
4. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง		✓			
5. ความถูกต้องในการให้บริการ		✓			
6. ความเป็นธรรม เสมอภาค		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗. การเอาใจใส่ให้คำแนะนำชี้แจง		✓			
8. กริยา มารยาท การพูดจา ความยิ้มแย้มแจ่มใส		✓			
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ			✓		
10. ความสุจริต โปร่งใสในการให้บริการ			✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. หนังสือพิมพ์ นิตยสารและเอกสารเผยแพร่ความรู้			✓		
12. น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ			✓		
13. ห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ			✓		
14. อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย			✓		

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ช่องทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็นประชาชน

