



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

ที่ รอ ๕๓๑๐๑/

วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพนทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย

เรื่องเดิม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพนทราย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	จำนวนร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- เพศชาย	๒๗	๕๔	
- เพศหญิง	๒๓	๔๖	
๒. อายุ			
- อายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๒๔	
- อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี	๑๕	๓๐	
- อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๔	๒๘	
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๘	
๓. การศึกษา			
- ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๐	๒๐	
- มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๗	๓๔	
- อนุปริญญา/ปวส.	๕	๑๐	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	จำนวนร้อยละ	หมายเหตุ
- ปริญญาตรี	๘	๑๖	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒๐	
๔. อาชีพ			
- นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐	
- พนักงานบริษัทเอกชน	๘	๑๖	
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๙	๑๘	
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒๔	
- อื่นๆ	๑๖	๓๒	
๕. สถานะซื้อในทะเบียนบ้าน			
- อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธาราม	๔๐	๘๐	
-อยู่นอกเขตเทศบาลตำบลโพธาราม	๑๐	๒๐	

ตอนที่ ๒ สรุป การสุ่มแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพธาราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ ชุด ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและคล่องตัว	๔๗	๓	-	-	-
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๔	๒๖	-	-	-
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗	๑๓	-	-	-
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น	๒๖	๒๔	-	-	-
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางกิริยามารยาท ของผู้ให้บริการ	๓๗	๑๓	-	-	-
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๓๑	๑๙	-	-	-
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๓๔	๑๖	-	-	-

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓๔	๑๖	-	-	-
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๘	๒๒	-	-	-
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๓๒	๑๘	-	-	-
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๓๕	๑๕	-	-	-
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๓๒	๑๘	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๓๔	๑๖	-	-	-
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๓๔	๑๖	-	-	-
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๙	๑๑	-	-	-
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๓๕	๑๕	-	-	-
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๔๑	๙	-	-	-
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๓๒	๑๘	-	-	-
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด(มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๓๙	๑๑	-	-	-
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๖	๔	-	-	-

สรุป การสุ่มแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพธารามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ สรุปได้ดังนี้

ข้อ ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและคล่องตัว พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปเกินความจำเป็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ข้อ ๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ภาษามารยาทของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทนไม่รับสินบน เป็นต้น พบว่าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ข้อ ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒

ข้อ ๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘

ข้อ ๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด(มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อ ๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘

ข้อพิจารณา

เห็นควรนำมาเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการปรับปรุงแก้ไขในส่วนข้อบกพร่อง ด้านการให้บริการประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวสุภาวรรณ มูลเซอร์)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทะเบียนและบัตร

สิบเอก



(บัญชา แสงมะลีย์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ปฏิบัติหน้าที่
ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพนทราย

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

.....



(นางอรรณ รัตนเวลุน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย.....

.....



(นางสาวสุเมตตา สุกใส)

รองปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย.....



.....



(นายวันชัย สุวรรณพันธ์)

ปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย.....

.....



(นายต่วน พรหมทา)

รองนายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย.....

.....



(นายอุดม วงศ์บุคดา)

นายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย