บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฯ โทร./โทรสาร ๐-๕๕๘๔-๑๐๕๘

ที่ กพ ๕๒๖๐๑/ **วันที่** ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากดง

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากดง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร และได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยการสำรวจแบบประเมินเพื่อสรุปผลการให้บริการ จำนวน ๙๒ ราย นั้น

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกวรรณ ศิริ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็น - ทราบ

(นางวนิดา บุตรประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น.....

(นายสมศักดิ์ วงษ์สุต๋า)
ปลัดเทศบาลตำบลปากดง

ความเห็น.....

(นายไพโรจน์ พุ่มไพศาลชัย)
นายกเทศมนตรีตำบลปากดง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากดง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากดง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ติดต่อเพื่อรับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๙๒ ราย โดยการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลปากดง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากดง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๐	(๓๒.๖๐)
หญิง	๖๒	(๖๗.๔๐)
รวม	**๙๒**	**(๑๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
น้อยกว่า ๒๕ ปี	๑๖	(๑๗.๔๐)
๒๖ – ๓๕ ปี	๑๗	(๑๘.๔๗)
๓๖ – ๔๕ ปี	๒๖	(๒๘.๒๖)
๔๖ – ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	(๓๕.๘๗)
รวม	**๙๒**	**(๑๐๐)**

/๓. อาชีพ...

๓. อาชีพ

ข้าราชการ	๑๕	(๑๖.๓๐)
เกษตรกร	๓๕	(๓๘.๐๔)
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	๑๕	(๑๖.๓๑)
อื่น ๆ	๒๗	(๒๙.๓๕)
รวม	**๙๒**	**(๑๐๐)**

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓	๒ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓	๒ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗	-
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใน่ กระตือรือร้น	๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓	๒ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗	-
๔	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔	๓ คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๖	-
๕	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-
๖	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๑	๑ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๙	-
๗	การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-
๘	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับรองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ และลำดับสุดท้าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากดง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔

๗. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

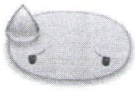
แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่องานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากดง

ข้อมูลทั่วไป **เพศ** ( ) ชาย ( ) หญิง **อายุ** ปี

รับบริการงานทะเบียนราษฎร เรื่อง.....

คำชี้แจง ให้ผู้รับบริการอ่านข้อคำถามในช่องแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย 
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ			
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว			
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น			
๔.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน			
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม			
๖.ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม			
๗.การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม			
๘.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย			
๙.ข้อเสนอแนะ.....			

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่องานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากดง

ข้อมูลทั่วไป **เพศ** ( ) ชาย ( ) หญิง **อายุ** ปี

รับบริการงานทะเบียนราษฎร เรื่อง.....

คำชี้แจง ให้ผู้รับบริการอ่านข้อคำถามในช่องแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ			
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว			
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น			
๔.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน			
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม			
๖.ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม			
๗.การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม			
๘.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย			
๙.ข้อเสนอแนะ.....			