บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

ที่ สท ๕๒๑๐๑/ **วันที่** ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสวรรคโลก

ตามที่งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประชาชน เพื่อจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยประชาชนจะได้รับการบริการที่ประทับใจ และหน่วยงานจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งได้ทำการสำรวจ ระหว่าง เดือน พฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๑. ผู้มาใช้บริการงานบัตรประชาชน ระหว่าง เดือน พฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒

๑.๑ ผู้ขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตและนอกเขตของสำนักทะเบียน

- ผู้ขอทำบัตรในเขตสำนักทะเบียน จำนวน ๔๓๑ คน
- ผู้ขอทำบัตรนอกเขตสำนักทะเบียน จำนวน ๒๔๗ คน

๒. ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

๒.๑ แจ้งตาย และจำหน่ายตาย จำนวน ๒๓ คน

๒.๒ แจ้งย้ายออก ย้ายเข้า ย้ายในเขต และย้ายปลายทาง จำนวน ๕๗๒ คน

๒.๓ แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน จำนวน ๑๒๖ คน

๒.๔ ขอเลขที่บ้าน จำนวน ๑๖ คน

๒.๕ ขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๓๔๕ คน

๓. ตารางค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการโดยภาพรวมและรายข้อ ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ๓๐๐ ชุด ได้รับ ๓๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐๐ สรุปคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑ ซึ่งเป็นผลคะแนนที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายละเอียดตามตารางที่แนบท้ายบันทึกข้อความมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ทราบ
- เพื่อโปรดทราบ

(นางพิศวงค์ ฉะบับแบบ)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายเพิ่มพูน พูลรักษ์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒๘ พ.ย. ๖๒

เรียน นายกเทศมนตรี
-เพื่อโปรดทราบ
- ดูรายละเอียดโครงการ
ข้อมูลต่อไป

จ.ส.อ.
(สหัส โวหาร)
รองปลัดเทศบาล

(นายวิรัช บัวคง)
ปลัดเทศบาล

ตารางสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	๒๗๐ (๙๐)	๓๐ (๑๐)			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๒๗๓ (๙๑)	๒๗ (๙)			
๓. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง	๒๔๓ (๘๑)	๕๗ (๑๙)			
๔. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗๖ (๙๒)	๒๔ (๘)			
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๕๒ (๘๔)	๔๘ (๑๖)			
๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๔๖ (๘๒)	๕๔ (๑๘)			
๗. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๖๗ (๘๙)	๓๓ (๑๑)			
๘. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒๗๖ (๙๒)	๒๔ (๙)			
๙. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๕๒ (๘๔)	๔๘ (๑๖)			
๑๐. ผลการบริการในภาพรวม	๒๘๕ (๙๕)	๑๕ (๕)			
ความถี่สะสม	๒๖๔	๓๖			
คะแนนที่ได้	๑,๓๒๘	๑๔๔			
คะแนนรวม	๑,๔๗๒				
คะแนนเฉลี่ย	๔.๙๑				

จากตาราง สรุปผลคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

พอใจมาก ร้อยละ ๘๘

พอใจ ร้อยละ ๑๒