



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
ที่ ๗๗/๕ / ๒๕๖๖ วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ดำเนินการเปิดกล่องแสดงความคิดเห็นประจำเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ผลตอบรับการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มาขอรับบริการในการตอบแบบสอบถาม อันก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน นั้น

ในการนี้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ และได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนประชุมเพื่อทราบผลการตอบรับของผู้มาขอรับบริการ เพื่อรักษาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายจรัญ รามสันเทียะ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการฯ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ ต.ค. ๖๖

(นางสาวนันทิน ยะอนันต์)
ปลัดเทศบาล

๑๑ ต.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

นายกเทศมนตรี
นายกเทศมนตรีเมืองปากซ่อง

สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักงานเทศบาลเมืองปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้มารับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๔,๗๙๗ ราย
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๒๐๐ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. ชาย	๕๔๕	๔๕.๔๒
๒. หญิง	๖๕๕	๕๔.๕๘
รวม	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐๐	๑๖.๖๗
๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๒๙๐	๒๔.๑๗
๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๘๐	๒๓.๓๓
๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๒๐	๑๘.๓๓
๕. อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๖๐	๑๓.๓๓
๖. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๕๐	๔.๑๗
รวม	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. รับราชการ	๘๕	๗.๐๘
๒. รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๓.๓๓
๓. รับจ้าง	๔๑๐	๓๔.๑๗
๔. ธุรกิจส่วนตัว	๑๕๐	๑๒.๕๐
๕. ลูกจ้าง / พนักงานจ้าง หน่วยงานรัฐ	๙๕	๗.๙๒
๖. เกษตรกรรม	๑๐๐	๘.๓๓
๗. ปศุสัตว์	๑๕	๑.๒๕
๘. ค้าขาย	๗๕	๖.๒๕
๙. กำลังศึกษา	๑๕๕	๑๒.๙๒
๑๐. อื่นๆ (พยาบาล)	๗๕	๖.๒๕
รวม	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปด้วยดี	๔.๖๕	๐.๒๖	๙๒.๙๒	ระดับมากที่สุด
๒. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๗	๐.๒๑	๙๓.๔๒	ระดับมากที่สุด
๓. การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม	๔.๖๗	๐.๒๒	๙๓.๓๓	ระดับมากที่สุด
๔. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๖๖	๐.๒๕	๙๓.๑๗	ระดับมากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๒๔	๙๓.๒๑	ระดับมากที่สุด

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส / เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี	๔.๗๒	๐.๒๐	๙๔.๓๓	ระดับมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๑๗	๙๕.๔๒	ระดับมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๑๘	๙๕.๓๓	ระดับมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน	๔.๗๔	๐.๒๐	๙๔.๗๕	ระดับมากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๑๙	๙๔.๙๖	ระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พนักงานบริการดีมาก บริการรวดเร็ว พนักงานยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ สถานที่แยกเป็นสัดส่วน ประทับใจมาก