ประกาศเทศบาลตำบลแม่หล่าย
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ในด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลแม่หล่าย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ในด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลแม่หล่าย จึงขอประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ในด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๗ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายบรรจง ยัพวัฒนา)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย โทร. ๐-๕๔๕๒-๔๔๖๘

ที่ พร ๕๒๙๐๑/ ท.ร. ๕ **วันที่** ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร การจำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การจำหน่ายรายการบ้าน การขอตรวจ คัดและรับรองทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และการเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน เป็นต้น และได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนกรอกแบบสอบถามความคิดเห็น ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรได้ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการบริการ ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล ในด้านงานการแก้ไขรายการเอกสารงานทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การรับแจ้งการตาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ แบบสำรวจ เรียบร้อยแล้ว

ผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๗ โดยมีจุดเด่นในการให้บริการ คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จุดที่ปรับปรุง ไม่มี และข้อเสนอแนะ ไม่มี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสาวฉวีวรรณ จันทร์กา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลแม่หล่าย

(นายบรรจง ยัพวัฒนา)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย
๒๖/๑๐/๖๕

เกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจความพึงพอใจ
ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระดับ ๑ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐

ระดับ ๒ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

ระดับ ๓ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ระดับ ๔ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๑)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๑๗	๒๖	๖	๐		๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๒๐	๐	๐		๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๒๘	๒๐	๐	๐		๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๓๒	๑๗	๐	๐		๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๑๘	๒๕	๕	๐		๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๘	๐	๐		๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๖	๐	๐		๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการห้องน้ำ	๑๘	๓๐	๒	๐		๕๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจากการแจงนับตามจำนวนแบบสอบถามตามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๒)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๖๘	๗๘	๑๒	๐		๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๖	๖๐	๐	๐		๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๑๒	๖๐	๐	๐		๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๒๘	๕๑	๐	๐		๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๗๒	๗๕	๑๐	๐		๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๐	๒๔	๐	๐		๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖๘	๑๘	๐	๐		๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการห้องน้ำ	๗๒	๙๐	๔	๐		๕๐

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คูณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย (๓)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๖๘	๗๘	๑๒	๐	๑๕๘	๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๖	๖๐	๐	๐	๑๗๖	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๑๒	๖๐	๐	๐	๑๗๒	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๒๘	๕๑	๐	๐	๑๗๙	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๗๒	๗๕	๑๐	๐	๑๕๗	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๐	๒๔	๐	๐	๑๔๔	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖๘	๑๘	๐	๐	๑๘๖	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการห้องน้ำ	๗๒	๙๐	๔	๐	๑๖๖	๕๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คูณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑

และนำคะแนนระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็น

มารวมกัน ก็จะได้คะแนนรวมของแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนเฉลี่ย (๔)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม ร้อยละ	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔๓.๐๔	๔๙.๓๗	๗.๕๙	๐	๑๐๐	๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๖๕.๙๑	๓๔.๐๙	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๖๕.๑๒	๓๔.๘๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๗๑.๕๑	๒๘.๔๙	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๔๕.๘๖	๔๗.๗๗	๖.๓๗	๐	๑๐๐	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐.๓๒	๙.๖๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๔๓.๓๗	๕๔.๒๒	๒.๔๑	๐	๑๐๐	๕๐
รวม	**๕๐๘.๔๖**	**๒๗๕.๑๗**	**๑๖.๓๗**	**๐**	**๑๐๐**	

หมายเหตุ

คะแนนร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

คะแนนประเด็นระดับความพึงพอใจ (ตาราง ๓) คูณด้วย ๑๐๐

หารด้วย คะแนนรวม (ตาราง ๓) ก็จะได้ร้อยละของประเด็น

ระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็น

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนดีมาก + ดี (๕)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				เฉลี่ยร้อยละ ดีมาก + ดี	จำนวนแบบสอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔๓.๐๔	๔๙.๓๗	๗.๕๙	๐	๑๐๐	๕๐
ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๖๕.๙๑	๓๔.๐๙	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๖๕.๑๒	๓๔.๘๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๗๑.๕๑	๒๘.๔๙	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๔๕.๘๖	๔๗.๗๗	๖.๓๗	๐	๑๐๐	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐.๓๒	๙.๖๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการห้องน้ำ	๔๓.๓๗	๕๔.๒๒	๒.๔๑	๐	๑๐๐	๕๐
รวม	**๕๐๘.๔๖**	**๒๗๕.๑๗**	**๑๖.๓๗**	**๐**	**๑๐๐**	
รวมค่าเฉลี่ย	**๖๓.๕๖**	**๓๔.๓๙**	**๒.๐๕**	**๐**	**๙๗.๙๕**	

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

นำร้อยละระดับความพึงพอใจทั้ง ๘ ประเด็น (ตาราง ๔)

มารวมกัน แล้วคูณด้วยร้อยละ ๑๐๐ หารด้วย ๘๐๐

(จำนวนประเด็นแบบสอบถามคูณด้วยจำนวนแบบสอบถามคูณ ๒)

ก็จะได้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แล้วนำค่าเฉลี่ยร้อยละ

ของดีมาก บวกกับ ดี ก็จะได้ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน		ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ		
ร้อยละของความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชน	คะแนน (เต็ม ๔ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
๙๗	๔	มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ