



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นม ๕๕๑๐๑/-

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนไทย

ด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนไทย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิรันดร์ เพชรรามพะเนา)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

(ลงชื่อ)

(นางคันสนีย์ ขุนศรี)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรอุมา สุขโขพิช)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวณิฉัตรฐิษา คือพันพินดุง)

ปลัดเทศบาลตำบลโนนไทย

คำสั่งนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ)

(นายเกียรติชัย สารีภาวงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนไทย

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนไทย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการมารับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ชาย	จำนวน ๑๓ คน	หญิง	จำนวน ๑๖ คน
อายุ ๑.น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๒ คน	๒.มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน ๙ คน
๓.อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๑๒ คน	๔.ปริญญาตรี	จำนวน ๖ คน
๕.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน		
อาชีพ ๑.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน	๒.พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน ๔ คน
๓.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๑๐ คน	๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒ คน
๕.อื่นๆ(เช่นว่างงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป/ข้าราชการบำนาญ	จำนวน ๑๐ คน		
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเทศบาล	จำนวน ๒๙ คน		

**ตอนที่ ๒**

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย)</b>		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและคล่องตัว	๘๙.๖๕	๑๐.๓๔
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๒๐	๑๓.๗๙
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๑๐	๖.๘๙
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๘๙.๖๕	๑๐.๓๔
<b>๒.ความพึงพอใจในด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย)</b>		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๙๓.๑๐	๖.๘๙
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๐	
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๑๐๐	
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๑๐๐	
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น	๑๐๐	
<b>๓.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย)</b>		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๘๖.๒๐	๑๓.๗๙
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๙๓.๑๐	๖.๘๙
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ	๘๒.๗๕	๑๗.๒๕
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆในการให้บริการ	๘๙.๖๕	๑๐.๓๔
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๙๓.๑๐	๖.๘๙
<b>๔.ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์(ค่าเฉลี่ย)</b>		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการและช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๘๙.๖๕	๑๐.๓๔
๔.๒ มีป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๘๒.๗๕	๑๗.๒๕
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๘๒.๗๕	๑๗.๒๕

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๕.ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย)		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๑๐๐	
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง) ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจเอกสารครบถ้วน เสร็จภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๙๖.๕๕	๓.๔๔
๕.๓ ผลการให้บริการภาพรวม-	๑๐๐	

**ตอนที่ ๓**

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลตำบลโนนไทยอย่างไร จำนวน ๐ คน

\*\*\*\*\*



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนไทย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ  ๑.ชาย  ๒.หญิง
- ๑.๒ อายุ  ๑.อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี  ๒.อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี  
 ๓.อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี  ๔.อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา  ๑.ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา  ๒.มัธยมศึกษา/ปวช.  
 ๓.อนุปริญญา/ปวส.  ๔.ปริญญาตรี  
 ๕.สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ  ๑.นักเรียน/นักศึกษา  ๒.พนักงานบริษัทเอกชน  
 ๓.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  ๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ๕.อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน  ๑.อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนไทย

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนไทย

ในประเด็นคำถาม"ต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ		
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น		
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนไทย ในประเด็น  
คำถาม"ต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร		
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนไทย อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม  
สำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนไทย