

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๐ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวช. ☐ อนุปริญญา , ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการบริการ					
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
การให้บริการช่วงพักกลางวัน					
ความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ว่าที่ร้อยตรี

(สายัณห์ ชาวไร่)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ความพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก					
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
พอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

ว่าที่ร้อยตรี 
 (สัชณห์ ชาวไร่)
 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ให้บริการอบรมผู้บังคับการตำรวจ
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่ ๑ เพศ	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๖๖	๖๔.๗๑
หญิง	๓๖	๓๕.๒๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๙๐
ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี	๓๐	๒๙.๔๑
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๒๔	๒๓.๕๓
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๑๖.๖๗
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๕.๔๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๓ การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๕	๒๔.๕๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๒๐.๕๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	๑๙	๑๘.๖๓
อนุปริญญา, ปวส.	๑๔	๑๓.๗๓
ปริญญาตรี	๒๓	๒๒.๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๔ อาชีพ		
เกษตรกร	๒๔	๒๓.๕๓
ค้าขาย	๑๑	๑๐.๗๘
รับจ้าง	๔๘	๔๗.๐๖
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๗.๘๔
อื่นๆ	๑๑	๑๐.๗๘
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

มากที่สุด	๗๖	๗๔.๕๑
มาก	๑๙	๑๘.๖๓
ปานกลาง	๗	๖.๘๖
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ว่าที่ร้อยตรี

(สวัญหิ์ ชาวไร่)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ข้อที่ ๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ข้างแจ้ง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
มากที่สุด	๗๑	๖๙.๖๑
มาก	๒๕	๒๔.๕๑
ปานกลาง	๖	๕.๘๘
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ

มากที่สุด	๗๐	๖๘.๖๓
มาก	๒๖	๒๕.๔๙
ปานกลาง	๖	๕.๘๘
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๔ การให้บริการช่วงพักกลางวัน

มากที่สุด	๗๗	๗๕.๔๙
มาก	๒๑	๒๐.๕๙
ปานกลาง	๔	๓.๙๒
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด	๗๕	๗๓.๕๓
มาก	๒๔	๒๓.๕๓
ปานกลาง	๓	๒.๙๔
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด	๖๗	๖๕.๖๙
มาก	๓๒	๓๑.๓๗
ปานกลาง	๓	๒.๙๔
น้อย		
น้อยที่สุด		

ว่าที่ร้อยตรี
(สวัญหิ์ ชาวไร่)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐
-----	-----	--------

มากที่สุด	๗๓	๗๑.๕๗
มาก	๒๑	๒๐.๕๙
ปานกลาง	๘	๗.๘๔
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น
ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

มากที่สุด	๗๒	๗๐.๕๙
มาก	๒๔	๒๓.๕๓
ปานกลาง	๖	๕.๘๘
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
โดยไม่เลือกปฏิบัติ

มากที่สุด	๖๘	๖๖.๖๗
มาก	๓๑	๓๐.๓๙
ปานกลาง	๓	๒.๙๔
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ
ที่นั่งคอยรับบริการ

มากที่สุด	๗๓	๗๑.๕๗
มาก	๒๖	๒๕.๔๙
ปานกลาง	๓	๒.๙๔
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

มากที่สุด	๖๓	๖๑.๗๖
มาก	๒๖	๒๕.๔๙
ปานกลาง	๑๓	๑๒.๗๕
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ว่าที่ร้อยตรี
(สายันท์ ขาวไร่)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

มากที่สุด	๘๑	๗๙.๔๑
มาก	๒๐	๑๙.๖๐
ปานกลาง	๑	๑.๐๐
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๔ สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ

ใช้บริการ

มากที่สุด	๗๗	๗๕.๔๙
มาก	๒๔	๒๓.๕๓
ปานกลาง	๑	๑.๐๐
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๕ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน

และเข้าใจง่าย

มากที่สุด	๖๗	๖๕.๖๗
มาก	๒๐	๑๙.๖๒
ปานกลาง	๑๕	๑๔.๗๑
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ข้อที่ ๖ พอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

มากที่สุด	๕๗	๕๕.๘๘
มาก	๓๒	๓๑.๓๗
ปานกลาง	๑๓	๑๒.๗๕
น้อย		
น้อยที่สุด		
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ว่าที่ร้อยตรี

(ลายเซ็น ขาวไร่)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

ที่ พช ๕๒๒๐๑ / -

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีเมืองวิเชียรบุรี

ตามที่เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี โดยงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนตามระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร และได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร นั้น

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร โดยแจกแบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ โดยประเมินกลุ่มเป้าหมายซึ่งก็คือจำนวนประชากรที่มาติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรภายในเดือนดังกล่าว ๑๒๐ คน ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๒ คน โดยประชาชนผู้มาขอใช้บริการส่วนมากใช้บริการด้าน

- การแจ้งเกิด
- การแจ้งตาย
- การแจ้งย้ายที่อยู่
- การแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร
- การขอเลขที่บ้าน
- การคัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร

ส่วนประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจสามารถสรุปแยกเป็นแต่ละประเด็น ดังนี้

๑. ข้อมูลที่เป็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ คน พบว่าผู้มาขอใช้บริการในเดือนที่ผ่านมาส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑

- อายุ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑
- การศึกษา อยู่ในช่วงประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๑
- อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖

๒. ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น

- ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ความชัดเจนในการอธิบาย ระยะเวลาให้บริการและการให้บริการในช่วงพักกลางวัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผลการประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ว่าที่ร้อยตรี

(สายัณห์ ขาวไร่)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ความสะอาดของสถานที่ความ
เพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบของสถานที่และอุปกรณ์ ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ
ชัดเจน เข้าใจง่าย และเอกสารให้ความรู้ ผลการประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จากการประเมินครั้งนี้พบว่า การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมีความพึง
พอใจมากที่สุด ซึ่งผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๘๕ ของผู้รับบริการทั้งหมด ๑๐๒ ราย โดย
ประเมินตามแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๒ ราย

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นการ
ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ รวมทั้งให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการตามโครงการดังกล่าวและแจ้งให้กอง/สำนักของเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี
ดำเนินการทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวัชร หอมสุวรรณ)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

สืบ นิลิตเทศบาล/นายกเทศมนตรี
- เน้นการดำเนินงานให้มีความเรียบร้อย
- เพื่อไปทบทวน

นายวัชร

(วัชรพงษ์ เกียรติ)

นายกเทศมนตรีเมืองวิเชียรบุรี

ว่าที่ร้อยตรี

(สัจฉิ์ ชาวไร่)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล