



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

ที่ อช.๕๓๔๐๑/๓๐๑

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร

เรียน ทน.สำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาลฯ/นายกเทศมนตรีฯ

สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเกาะขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้งานทะเบียนราษฎร ได้รวบรวมข้อมูลแบบประเมินพึงพอใจผู้รับบริการฯ จำนวน ๓๐ ชุด (แบบประเมินความพึงพอใจแนบท้ายบันทึกนี้) จากผู้รับบริการมาคำนวณร้อยละของความพึงพอใจ มีสูตรการคำนวณดังนี้

สูตร ร้อยละของความพึงพอใจ = $(B \times 100) / A$

โดย A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จาก

ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด x จำนวนข้อในแบบประเมิน x จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน

B คือ คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แทนค่าในสูตรคำนวณ

ร้อยละของความพึงพอใจ = $(B \times 100) / A$

= $(1,533 \times 100) / (5 \times 13 \times 30)$

= ๑๙๓,๓๐๐/๑,๕๕๐

= ๙๙.๑๓

ดังนั้นผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ มีความพึงพอใจในการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ.จ.ท.

(กิ่งเพชร แสนเดช)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

(นางพิชชา จิตต์ประสงค์)

หัวหน้าฝ่ายวิชาการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสรวิทย์ วัชรินทร์)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

(นายวชิรศักดิ์ ศักดิ์ถาวรเลิศ)

นายกเทศมนตรีตำบลเกาะขนุน



65

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ณ จุดบริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

คำชี้แจง แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลเกาะขนุน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงช่อง ☐ หรือเขียนข้อความตามความจริง

1) เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

2) หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบล
เกาะขนุน โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	☒	☐	☐	☐	☐	
2.การบริการมีระบบและไม่ยุ่งยาก	☒	☐	☐	☐	☐	
3.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	☒	☐	☐	☐	☐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ	☒	☐	☐	☐	☐	
2.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	☒	☐	☐	☐	☐	
3.การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	☒	☐	☐	☐	☐	
4.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	☒	☐	☐	☐	☐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	☒	☐	☐	☐	☐	
2.ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	☒	☐	☐	☐	☐	
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1.การให้บริการเสร็จตามกำหนดเวลา	☒	☐	☐	☐	☐	☒
2.ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	☒	☐	☐	☐	☐	
3.สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงความต้องการ	☒	☐	☐	☐	☐	
4.ความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ	☒	☐	☐	☐	☐	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....
.....