



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่เมาะ โทรศัพท์ ๐-๕๔๓๔-๐๑๐๔ ต่อ ๑๑๙

ที่ ลป ๕๓๘๐๑/ส

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ

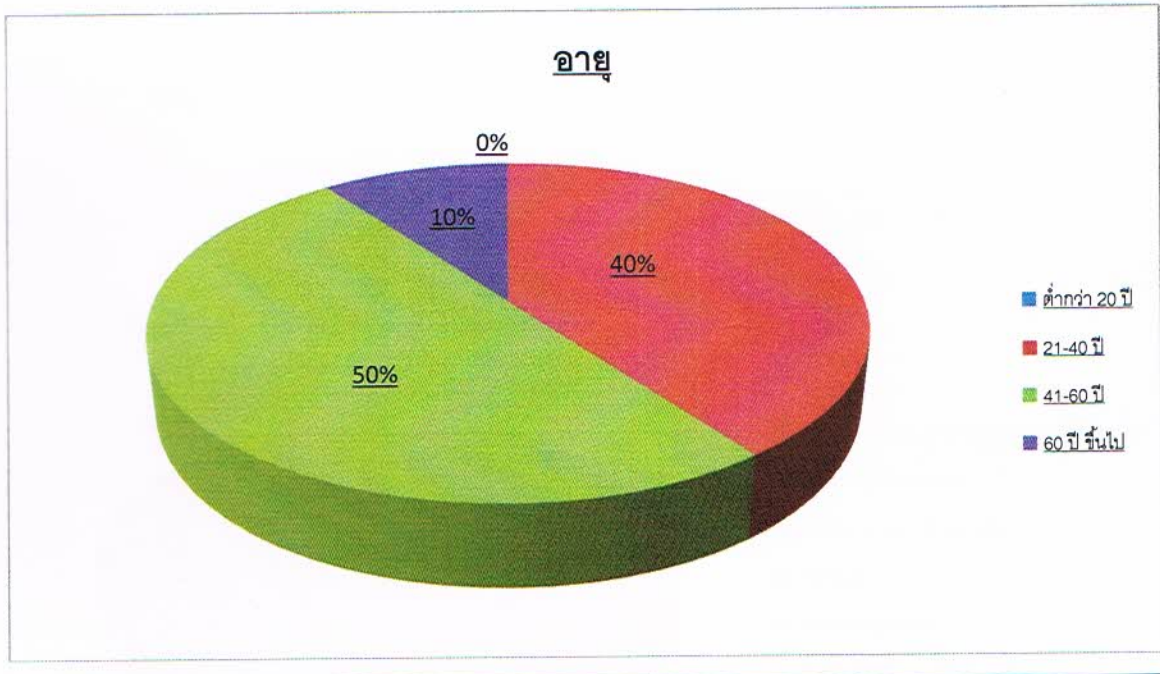
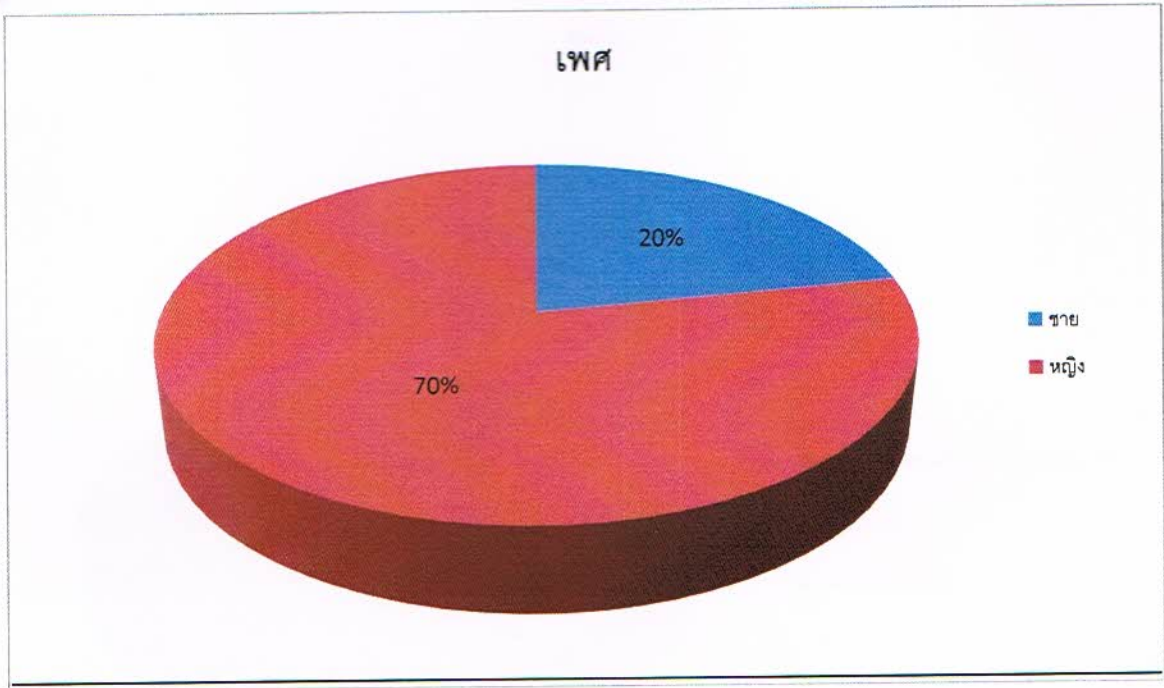
ตามที่ งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่เมาะ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐ คน เพื่อใช้ในการประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

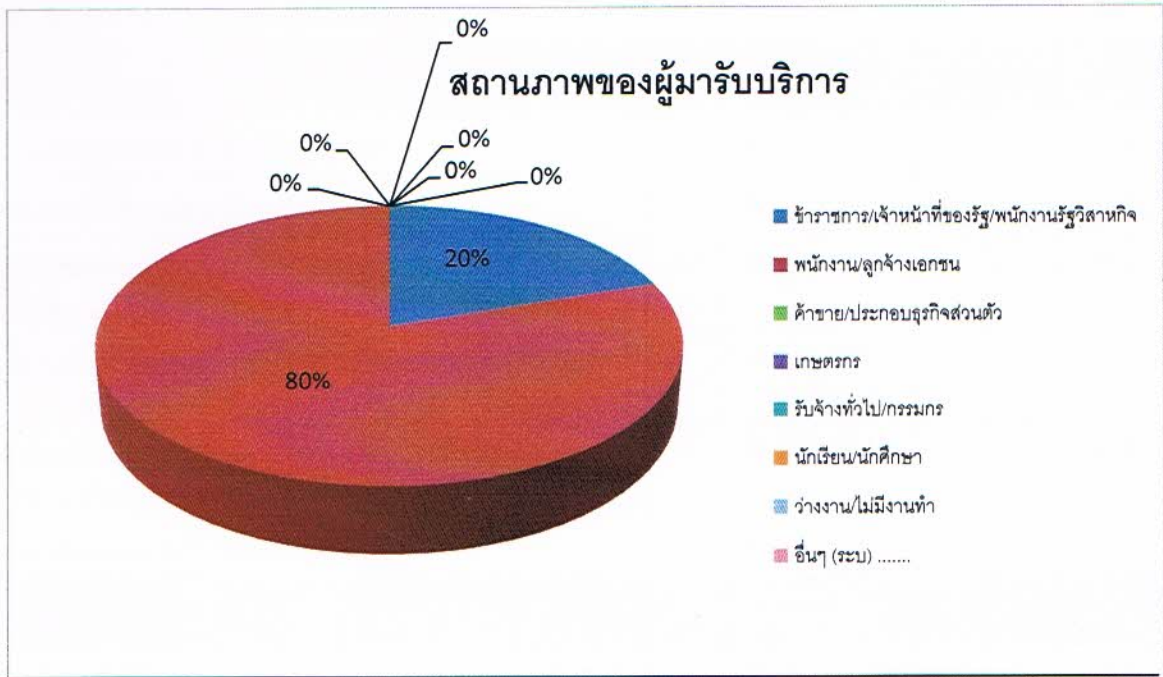
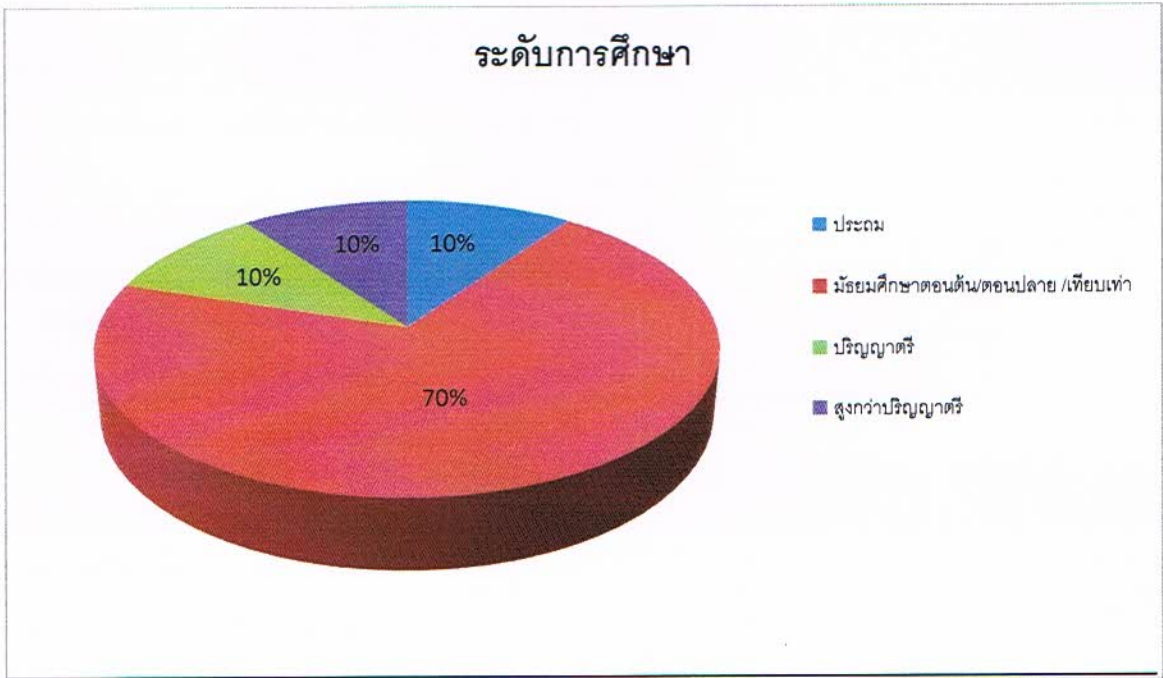
ดังนั้น จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ ดังนี้

ตอนที่ ๑. สรุปจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒	๒๐	
• หญิง	๘	๘๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๔	๔๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๕๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๑๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑	๑๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	๗๐	
• ปริญญาตรี	๑	๑๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๒๐	
• พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๘	๘๐	
• ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	
• เกษตรกร	-	-	
• รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	-	-	
• นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
•ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	-	-	
• อื่นๆ (ระบุ).....	-	-	

(๒)





ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับ การบริการก่อน เป็นต้น	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	๗	๓				๔.๗	พอใจมาก
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๕				๔.๕	พอใจ
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗	๓				๔.๗	พอใจมาก
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก							
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๔	๖				๔.๔	พอใจ
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๕				๔.๕	พอใจ
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
๒.๔ คุณภาพของการให้บริการ							
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๕				๔.๕	พอใจ
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕	๕				๔.๕	พอใจ
๓) การบริการในภาพรวม	๖	๔				๔.๖	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจทั้งหมด						๔.๕	พอใจ

ความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

- ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก มีค่าคะแนน ๑
 - ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ มีค่าคะแนน ๒
 - ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย มีค่าคะแนน ๓
 - ระดับความพึงพอใจ พอใจ มีค่าคะแนน ๔
 - ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก มีค่าคะแนน ๕
- และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนร้อยละ ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ ไม่พอใจมาก

คะแนนร้อยละ ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ

คะแนนร้อยละ ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย

คะแนนร้อยละ ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจ

คะแนนร้อยละ ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่เกาะ ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
เป็น ๔.๕ อยู่ในเกณฑ์ ระดับพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางศุภรดา ศรีนันทชัย)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

.....

.....



(นางนลัทพร เอี่ยมสำอางค์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง



(นางพรธนา พุกษ์วารกรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลแม่เกาะ

.....

.....



(นายนรินทร์ ห่วงไธสง)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่เกาะ





(นายนรินทร์ ห่วงไธสง)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลแม่เกาะ