ด่วนที่สุด
ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๔๕๕

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๔๐๙ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ จังหวัดได้แจ้งให้อำเภอเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครองตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นการสร้างระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการ ณ ที่ว่าการอำเภออย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ....ยิ้ม นั้น

จังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักงาน ก.พ.ร. มิได้กำหนดให้ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดของกรมการปกครอง แต่เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของอำเภอดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อไป จึงให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้อำเภอดำเนินการจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการที่ว่าการอำเภอที่เป็นหน่วยบริการ ซึ่งมีประเด็นการสำรวจ ๕ ประเด็น

๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

๒. รักษามาตรฐานการให้บริการรวมทั้งยกระดับคุณภาพการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจให้สูงขึ้น และปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ให้นำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...ยิ้ม มาเป็นแนวทางในการดำเนินการ รวมทั้งให้อำเภอจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

/๓. ให้ที่ทำการปกครอง.....

๓. ให้ที่ทำการปกครองอำเภอทุกแห่งจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่ส่งมาด้วย ๑ แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นห้วงเดือน ๆ ละ ๑ ครั้ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ถึงวันสุดท้ายของเดือน) แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบตามแบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน เริ่มรายงานครั้งแรกภายในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ และการประเมินผลให้ดำเนินการตามแนวทางหนังสือคู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอำเภอที่ได้จัดส่งให้แล้วตามหนังสือที่อ้างถึง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเรืองศักดิ์ สุดหอม)
ปลัดจังหวัด รักษาราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓

แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อำเภอรายงานจังหวัด)

◯ ที่ทำการปกครองอำเภอ ◯ จุดผ่านแดน.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

ประจำเดือน..... พ.ศ. .....

ตอนที่ ๑		ตอนที่ ๒ (หัวข้อ/ประเด็นที่ได้คะแนนจำนวนครั้งที่มากที่สุด)		
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ.....

(.....)

นายอำเภอ/ผู้รักษาราชการแทน

ผู้รายงาน

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

นิยาม

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ ที่ว่าการอำเภอ

วัน เดือน ปี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

วัน ☐ จันทร์ ☐ อังคาร ☐ พุธ ☐ พฤหัสบดี ☐ ศุกร์ ☐ เสาร์ ☐ อาทิตย์

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก 5	พอใจ 4	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจมาก 1	
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น						
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น						

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก 5	พอใจ 4	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจมาก 1	
สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ						
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
2.5 ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก						
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
4. คุณภาพของการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
4.3 ผลการบริการในภาพรวม						

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ แต่ไม่เกิน 2 ข้อ)

1. จุดเด่นของการให้บริการ

1.1.....

1.2.....

2. จุดที่ควรปรับปรุง

2.1.....

2.2.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1.....

3.2.....

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบ)

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 -19 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี

☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ไม่เคยเรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทและสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. ประเภทของบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการ (เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจความพึงพอใจเป็นผู้กรอก)

*** ในกรณีที่ใช้บริการมากกว่า 1 ประเภท ให้เลือกเพียง 1 ประเภท ที่ต้องการให้ความเห็น ***

☐ การทำบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การแจ้งเกิด - ตาย

☐ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน-ทะเบียนบ้าน ☐ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร

☐ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

☐ การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

☐ การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร

☐ การขอตรวจ คัด รับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด – คนตาย

☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

6. การบันทึกข้อมูล

☐ เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล ☐ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ