ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๒๓๙



ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๓๔๙๖ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๒
๒. หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๔๓๔๕ ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือ ก.พ.ร.ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๑/ ว ๒
ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา โดยมอบหมายให้ผู้ประเมินอิสระ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจังหวัดได้แจ้งแนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประเมินอิสระ รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

จังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า สำนักงาน ก.พ.ร.แจ้งว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ แล้วเสร็จ โดยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครอง ในภาพรวมของงานบริการทั้ง ๒ งาน อยู่ที่ร้อยละ ๘๑.๖๗ หรือคิดเป็น ๔.๓๓๔๐ คะแนน (สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของคะแนนตั้งแต่ ๘๕ ขึ้นไปได้ ๕.๐๐ คะแนน โดยคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ คะแนน) ซึ่งจำแนกในงานบริการได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คืองานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป (เฉพาะงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคลและงานทะเบียนพินัยกรรม) ได้คะแนนร้อยละ ๘๑.๙๓

๒. สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ คืองานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป (เฉพาะงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคลและงานทะเบียนพินัยกรรม) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ๑ อันดับแรก คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัวและบริการรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เต็มใจให้บริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความสุภาพ พูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง

-/๓ งานจัดทำบัตร.....

๓. สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ คืองานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป (เฉพาะงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคลและงานทะเบียนพินัยกรรม) ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ๓ อันดับแรก คือ เรื่องอาคารสถานที่ให้บริการคับแคบ แออัด และไม่สะดวก เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน และบริการล่าช้า

๔. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ คืองานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป (เฉพาะงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคลและงานทะเบียนพินัยกรรม) ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ๓ อันดับแรก คือ ควรมีป้ายแสดงจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ,ควรดูแลอาคารสถานที่/ห้องน้ำให้สะอาด,และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของบุคลิกภาพการพูดจาและการให้บริการที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครองในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุเป้าหมาย ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด จึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. เตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

๒. รักษามาตรฐานการให้บริการในประเด็นสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจตามข้อ ๒. รวมทั้งยกระดับคุณภาพการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจให้สูงขึ้น และปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจตามข้อ ๓ โดยดำเนินการตามประเด็นข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการตามข้อ ๔ ทั้งนี้ ให้นำเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม มาเป็นแนวทางในการดำเนินการ รวมทั้งจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

๓. ให้อำเภอยึดถือแนวทางการสำรวจความพึงพอใจและการประเมินผลให้ดำเนินการตามแนวทางหนังสือคู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอำเภอที่ได้จัดส่งให้แล้ว ตามรายละเอียดหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๒๖๔๖ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๒ รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อำเภอรายงานจังหวัด) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร/โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

เลขรับ 6751
วันที่ 30 ม.ค. 2555
เวลา 15.00

ที่ นร 1201/ว 2

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

16 มกราคม 2555

6751

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

สนง.
เลขที่
รับที่ 30 ม.ค. 55

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 1 ฉบับ

ตามที่ ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัด "ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ" ไว้ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ของส่วนราชการ และมอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ นั้น

บัดนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ของส่วนราชการแล้วเสร็จ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย จึงขอส่งรายงานดังกล่าวเพื่อให้ส่วนราชการได้ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนผลการประเมินตามตัวชี้วัด และรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างละเอียด กรณีที่ส่วนราชการพบความคลาดเคลื่อนของเนื้อหาและต้องการทักท้วงผลการประเมินโปรดแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 หากพ้นกำหนดดังกล่าว จะถือว่าส่วนราชการยืนยันผลการประเมินและเห็นชอบกับรายงานตามที่ได้แจ้งนี้ และสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ส่งให้ส่วนราชการใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาวุธ วรรณวงศ์)
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ
โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8860
โทรสาร 0 2281 8279

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