ด่วนที่สุด

ที่ นศ 0017.1/ ว 1537

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

28 พฤษภาคม 2551

เรื่อง การเตรียมความพร้อมรับการประเมินผลคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 1 ชุด

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองแจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ระดับกรม) และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 โดยได้กำหนดให้กรมการปกครองรับผิดชอบตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ 5) ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกรมการปกครองได้จัดทำโครงการนิเทศและพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสามารถทำให้สำนักทะเบียนอำเภอผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ และยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงขอให้อำเภอดำเนินการประเมินสำนักทะเบียน และให้ประชาชนผู้มารับบริการประเมินสำนักทะเบียนตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ร้อยละ 85 ขึ้นไปหรือตอบในช่องพอใจ (5) จำนวน 20 ข้อขึ้นไป หากมีข้อขัดข้อง อุปสรรค หรือสงสัยประการใดในการประเมินผลให้แจ้งกลุ่มวิจัยและพัฒนาระบบงาน สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ กรมการปกครองทราบรายละเอียดปรากฏตามแบบสำรวจที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญรัตน์ ศิริจำรัส)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร 0-7534-0738
www.pokkrongnakhon.com

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551)

หน่วยงาน กรมการปกครอง

ชื่องานบริการ .....

สถานที่สำรวจ .....วันที่สำรวจ .....

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามดังต่อไปนี้

ข้อมูลเบื้องต้น

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ .....ครั้งต่อเดือน หรือ .....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 8:30 - 10:00 น. ☐ 10:01 - 12:00 น. ☐ 12:01 - 14:00 น. ☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากร						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ						
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ						

ตอนที่ 1 (ต่อ) ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้						
● **ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม**						
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน						

3. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ "งานการย้ายเข้า - ย้ายออก , การทำบัตรประจำตัวประชาชน , การคัด/รับรองสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร"

.....

4. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ "งานการย้ายเข้า - ย้ายออก , การทำบัตรประจำตัวประชาชน , การคัด/รับรองสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร"

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ .....ปี

3. สถานภาพ 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง 9. ☐ ว่างงาน
10. ☐ อื่นๆ .....

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน .....บาท

7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กรมการปกครอง