



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร. ๕๕๕๙

ที่ กท ๘๘๐๒/๓๘๐

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
(ONE STOP SERVICE)

เรียน ผู้อำนวยการเขตทุ่งครุ

ด้วยฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทุ่งครุ ได้ดำเนินการโครงการเพิ่มช่องทางรวมงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และหนึ่งคิวบริการทุกประเภท ตามโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางให้บริการทะเบียนราษฎรและทะเบียนทั่วไปเป็น ๘ ช่องทาง ในการอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ให้ทำงานต่อเนื่องลดขั้นตอนบริการประชาชน เพื่อใช้โปรแกรมระบบทะเบียนและบัตรคิวหนึ่งใบบริการทะเบียนทุกประเภท ให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มค่างบประมาณเต็มศักยภาพระบบ และเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐ โดยการเกลี่ยบุคลากรไม่เพิ่มอัตรากำลัง บริการทะเบียนในห้างสรรพสินค้า ลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว งานราชการของเขต โดยกำหนดเป้าหมายด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้น ไปไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐

ฝ่ายทะเบียน ได้ดำเนินการตามโครงการฯ ข้างต้น ตลอดจนจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ สำหรับผู้มาขอรับบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) โดยวิธีการสุ่มทอดแบบสอบถาม กับผู้มาขอรับบริการ จำนวน ๒๐ ราย/เดือน ปรากฏผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. เพศ	- ชาย	จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๖๐ %
	- หญิง	จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๔๐ %
	รวม	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %
๒. อายุ	- ต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน - คน คิดเป็น - %
	- ๑๕ - ๓๕ ปี	จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๓๐ %
	- ๓๖ - ๕๕ ปี	จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๔๐ %
	- ๕๖ - ๗๕ ปี	จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๒๕ %
	- ๗๖ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๕ %
	รวม	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %
๓. การศึกษา	- ประถมศึกษา	จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๕ %
	- มัธยมศึกษา	จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๒๐ %
	- ปวช./ปวส.	จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๓๕ %
	- ปริญญาตรี	จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๓๕ %
	- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๕ %
๔. อาชีพ	รวม	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %
	- รับจ้าง	จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๓๕ %
	- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๑๕ %

ข้าราชการ...

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๕ คน คิดเป็น ๒๐ %
- ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๕ คน คิดเป็น ๒๐ %
- อื่น ๆ	จำนวน	๒ คน คิดเป็น ๑๐ %
รวม	จำนวน	๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %

๕. รายได้ (บาทต่อเดือน)

- ไม่มีรายได้	จำนวน	๕ คน คิดเป็น ๒๐ %
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓ คน คิดเป็น ๑๕ %
- ๑๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๗ คน คิดเป็น ๓๕ %
- มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	จำนวน	๖ คน คิดเป็น ๓๐ %
รวม	จำนวน	๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %

๖. การปรับปรุงรวมงานทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจ

- มากที่สุด	จำนวน	๖ คน คิดเป็น ๓๐ %
- มาก	จำนวน	๑๒ คน คิดเป็น ๖๐ %
- ปานกลาง	จำนวน	๒ คน คิดเป็น ๑๐ %
- น้อย	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
- น้อยที่สุด	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
รวม	จำนวน	๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %

๗. บัตรคิวใบเดียวให้บริการทุกประเภททะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจ

- มากที่สุด	จำนวน	๗ คน คิดเป็น ๓๕ %
- มาก	จำนวน	๑๓ คน คิดเป็น ๖๕ %
- ปานกลาง	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
- น้อย	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
- น้อยที่สุด	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
รวม	จำนวน	๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %

๘. Lean ลดขั้นตอนไม่สอบสวนบัตรประชาชนหาย มีหลักฐานบัตรราชการประกอบหรือบุคคลนำเชือถือรับรอง

- มากที่สุด	จำนวน	๘ คน คิดเป็น ๔๐ %
- มาก	จำนวน	๑๒ คน คิดเป็น ๖๐ %
- ปานกลาง	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
- น้อย	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
- น้อยที่สุด	จำนวน	- คน คิดเป็น - %
รวม	จำนวน	๒๐ คน คิดเป็น ๑๐๐ %

๙. ท่านใช้เวลาในการบริการตั้งแต่รับบัตรคิวจนแล้วเสร็จโดยเฉลี่ยกี่นาที

- น้อยกว่า ๒๐ นาที	จำนวน	๑ คน คิดเป็น ๕ %
- ๒๐ นาที	จำนวน	๕ คน คิดเป็น ๒๕ %
- ๓๐ นาที	จำนวน	๔ คน คิดเป็น ๒๐ %
- ๔๐ นาที	จำนวน	๑ คน คิดเป็น ๕ %

มากกว่า...

- มากกว่า ๔๐ นาที

จำนวน๑.....คน คิดเป็น.....๕.....%

รวม

จำนวน๒๐.....คน คิดเป็น.....๑๐๐.....%

๑๐. ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

<u>กำหนดให้</u> ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	=	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจ มาก	=	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	=	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจ น้อย	=	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด	=	๑ คะแนน

การคำนวณค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

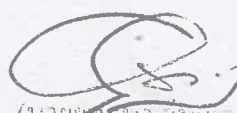
$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับความพึงพอใจ} \times \text{ระดับคะแนน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด} \times \text{คะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจ}}$$

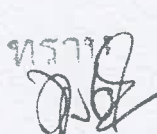
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (%)					
	มากที่สุด คน(ร้อยละ)	มาก คน(ร้อยละ)	ปานกลาง คน(ร้อยละ)	น้อย คน(ร้อยละ)	น้อยที่สุด คน(ร้อยละ)	รวม (%)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน คล่องตัว เหมาะสม	๗ (๓๕%)	๑๒ (๖๐%)	๑ (๕%)			๑๐๐%
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนให้บริการ	๘ (๔๐%)	๑๒ (๖๐%)				๑๐๐%
๓. ความเป็นธรรม ระบบคิวเดียวบริการทุก ประเภท สะดวก รวดเร็ว มาก่อน ๐๘.๐๐ น. มีบัตรคิวให้	๙ (๔๕%)	๑๐ (๕๐%)	๑ (๕%)			๑๐๐%
๔. ระยะเวลาให้บริการตั้งแต่รับบัตรคิวจน แล้วเสร็จ เหมาะสมตรงความต้องการของ ผู้รับบริการ	๗ (๓๕%)	๑๒ (๖๐%)	๑ (๕%)			๑๐๐%
๕. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๘ (๔๐%)	๑๒ (๖๐%)				๑๐๐%
๖. เพิ่มช่องทางการบริการทะเบียนราษฎร/ ทะเบียนทั่วไป ๘ ช่องบริการ	๑๐ (๕๐%)	๑๐ (๕๐%)				๑๐๐%
๗. ไม่มีการสำเนาเอกสารแนบเรื่อง เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน	๘ (๔๐%)	๑๒ (๖๐%)				๑๐๐%
๘. เอกสารทะเบียนที่มีในฐานข้อมูลคัด รับรองจากฐานข้อมูลทะเบียน เช่น ทะเบียน คนเกิด คนตาย ทะเบียนสมรส ทะเบียนชื่อ บุคคล	๙ (๔๕%)	๑๑ (๕๕%)				๑๐๐%
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ถูกต้อง ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	๙ (๔๕%)	๑๑ (๕๕%)				๑๐๐%

๒.ความเอาใจ...

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (%)					
	มากที่สุด คน(ร้อยละ)	มาก คน(ร้อยละ)	ปานกลาง คน(ร้อยละ)	น้อย คน(ร้อยละ)	น้อยที่สุด คน(ร้อยละ)	รวม (%)
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗ (๓๕%)	๑๓ (๖๕%)				๑๐๐%
๓. การแต่งกาย บุคลิก ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่เหมาะสม	๖ (๓๐%)	๑๔ (๗๐%)				๑๐๐%
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙ (๔๕%)	๑๑ (๕๕%)				๑๐๐%
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	๗ (๓๕%)	๑๓ (๖๕%)				๑๐๐%
๖. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรประชาสัมพันธ์ ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. และหมุนเวียนไม่พัก กลางวัน โดยให้บริการทุกประเภททะเบียน	๙ (๔๕%)	๑๑ (๕๕%)				๑๐๐%
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
๑. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีจุด น้ำดื่ม มุมหนังสือ	๙ (๔๕%)	๑๑ (๕๕%)				๑๐๐%
๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๖ (๓๐%)	๑๔ (๗๐%)				๑๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	๖ (๓๐%)	๑๔ (๗๐%)				๑๐๐%
๔. สถานที่เหมาะสมเพียงพอแก่ผู้ที่มีรับ บริการ	๘ (๔๐%)	๑๒ (๖๐%)				๑๐๐%
๕. มีคู่มือกระบวนการงานขั้นตอนตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘	๖ (๓๐%)	๑๔ (๗๐%)				๑๐๐%
ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจการ ให้บริการอยู่ในระดับใด	๗ (๓๕%)	๑๓ (๖๕%)				๑๐๐%
รวม	๓๘.๒๕%	๖๑.๐๐%	๐.๗๕%			๑๐๐%

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายสุกฤษฎา บุญธรรม)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทุ่งครุ


(นางศิรินทรีย์ ครุฑสูตร)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตทุ่งครุ
1๓๖1
(นายพลเฉลิม ศรีมณี)
ผู้อำนวยการเขตทุ่งครุ