



ประกาศสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำดหลวง
เรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปี ๒๕๖๓

ด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำดหลวง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
จากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำดหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๙๐ ราย ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล
และนำมาพัฒนาการบริการในปีต่อ ๆ ไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|--|---------------|-------|
| ๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ (๕) | คิดเป็นร้อยละ | ๘๖.๓๓ |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ (๕) | คิดเป็นร้อยละ | ๘๐.๖๗ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจ (๕) | คิดเป็นร้อยละ | ๘๔.๗๒ |

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพนพร ทองอ่อน)

นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำดหลวง

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลัดหลวง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ผู้มารับบริการ ทั้งหมด (ร้อยละ)
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	
ด้านที่ ๑						
กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๐.๐๐	๖.๖๗	๓.๓๓	-	-	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๗.๗๘	๘.๘๙	๓.๓๓	-	-	๑๐๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๑.๑๑	๗.๗๘	๑.๑๑	-	-	๑๐๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๒.๐๐	๘.๘๙	-	-	-	๑๐๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๑.๑๑	๖.๖๗	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๖.๐๐	๑๒.๒๒	๓.๓๓	-	-	๑๐๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) ความพึงพอใจ	๘๖.๓๓	๘.๕๒	๒.๖๗	-	-	๑๐๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ"	๘๖.๓๓%					
ด้านที่ ๒						
เจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑.๑๑	๘.๘๙	-	-	-	๑๐๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๗๘	๑๐.๐๐	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๘.๘๙	๘.๘๙	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๐.๐๐	๗.๗๘	๐.๒๒	-	-	๑๐๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๗.๗๘	๑๒.๒๒	-	-	-	๑๐๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๒.๒๒	๗.๗๘	-	-	-	๑๐๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) ความพึงพอใจ	๘๙.๖๓	๙.๒๖	๑.๕๖	-	-	๑๐๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ"	๘๐.๖๗%					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ผู้มารับบริการ ทั้งหมด (ร้อยละ)
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	
ด้านที่ ๓						
สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๒.๒๒	๑๔.๔๔	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๒.๒๒	๑๑.๑๑	๕.๕๖	-	-	๑๐๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๖.๖๗	๑๐.๐๐	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๔.๔๔	๑๒.๒๒	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๔.๔๔	๑๒.๒๒	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๖.๖๗	๑๐.๐๐	๒.๒๒	-	-	๑๐๐
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๔.๔๔	๑๐.๐๐	๔.๔๔	-	-	๑๐๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๖.๖๗	๘.๘๘	๓.๓๓	-	-	๑๐๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) ความพึงพอใจ	๘๔.๗๒	๑๑.๑๑	๓.๐๖	-	-	๑๐๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ"	๘๔.๗๒%					

(ลงชื่อ)



สรุปรายงาน

(นายรุ่งวิวัฒน์ บุญรอด)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน