

รายงานผลแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน การปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลชัยสมอทอด จังหวัดเพชรบูรณ์

งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลชัยสมอทอด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) จากจำนวนผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๒๘ คน ผลการประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ระบบการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๘ ลำดับที่สอง คือ มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการบริการที่พร้อม และเพียงพออยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๙ ลำดับที่สาม การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด คือ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๔

๒. การปฏิบัติราชการของบุคลากร

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยา มารยาท ทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๓ ลำดับที่สอง คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๕ ลำดับที่สาม คือ มีบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๓

๓. การจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่หน่วยงานมีความสะดวกเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ต่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๕ ลำดับที่สอง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ลำดับที่สาม คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ห้องน้ำ แอร์ ให้บริการ อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๐

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลชัยสมอทอด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙

ความคิดเห็นอื่นๆ/ข้อเสนอแนะ

- การบริการดีมาก
- มีความประทับใจในการบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- สะดวกสบาย
- พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่น่ารัก เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดีมาก
- บริการรวดเร็ว

สรุปแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน
การปฏิบัติงานราชการ และการบริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลชัยสมอทอด อำเภอเมืองสามพันธ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2562
(ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

สรุปแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลชัยสมอทอด อำเภอเมืองสามพันธ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2562
(ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562) มีผลการประเมินดังนี้

1. หลักเกณฑ์

ความคิดเห็นของประชาชนเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา ต่อการปฏิบัติราชการ
และการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลชัยสมอทอดเป็นอย่างยิ่ง

2. ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 เพศ		
ชาย	118	(51.75)
หญิง	110	(48.25)
รวม	228	(100.00)
2.2 อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	(2.63)
20 – 29 ปี	67	(29.39)
30 – 39 ปี	73	(32.02)
40 – 49 ปี	48	(21.05)
50 – 59 ปี	24	(10.53)
60 ปีขึ้นไป	10	(4.39)
รวม	228	(100.00)
2.3 การศึกษา		
ประถมศึกษา	37	(16.23)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	109	(47.81)
ปริญญาตรี	76	(33.33)
ปริญญาตรีขึ้นไป	6	(2.63)
รวม	228	(100.00)

3.มาตรฐานการปฏิบัติราชการ และบริการประชาชน (วิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยแสดงค่าร้อยละ)

3.1 ระบบการปฏิบัติราชการ และบริการประชาชน

ที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด	159/69.74%	65/28.51%	4/1.75%	-	-
2	การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง เป็นธรรม	173/75.88%	53/23.25%	2/0.88%	-	-
3	มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการบริการที่พร้อม และเพียงพออยู่เสมอ	163/71.49%	63/27.63%	2/0.88%	-	-

จากตาราง 3.1 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนเป็นไป ด้วยความรวดเร็วไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 75.88 ลำดับที่สอง คือ มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการบริการที่พร้อม และเพียงพออยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 71.49 ลำดับที่สาม คือ การปฏิบัติงาน และการบริการ ประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 69.74

3.2 การปฏิบัติราชการของบุคลากร

ที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่าง เพียงพอและต่อเนื่อง	138/60.53%	84/36.84%	6/2.63%	-	-
2	ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญเพียงพอต่อ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	162/71.05%	63/27.63%	3/1.32%	-	-
3	ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยา มารยาท ทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการ ให้บริการที่ดี	177/77.63%	50/21.93%	1/0.44%	-	-

จากตาราง 3.2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยา มารยาท ทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 77.63 ลำดับที่สอง คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญ เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.05 ลำดับที่สาม คือ มีบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงาน อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 60.53

3.3 การจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การจัดสถานที่หน่วยงานมีความสะดวกเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ต่อประชาชน	167/73.25%	59/25.88%	2/0.88%	-	-
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ห้องน้ำ แอร์	158/69.30%	62/27.19%	8/3.51%	-	-
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	166/72.81%	62/27.19%	-	-	-

จากตาราง 3.3 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่หน่วยงานมีความสะดวกเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ต่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ 73.25 ลำดับที่สอง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 72.81 ลำดับที่สาม คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ห้องน้ำ แอร์ ไว้บริการ อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 69.30

สรุปผลการประเมิน

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลชัยสมอทอด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 93.99

4. ความคิดเห็นอื่นๆ

- การบริการดีมาก
- มีความประทับใจในการบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- สะดวกสบาย
- พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่น่ารัก เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดีมาก
- บริการรวดเร็ว

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลชัยสมรทอค อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. หลักเกณฑ์

1.1. ความคิดเห็นของประชาชนเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา ต่อการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลชัยสมรทอคเป็นอย่างยิ่ง

1.2. แสดงความคิดเห็นโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และสอดคล้องกับความคิดเห็น
มากที่สุด

2. ข้อมูลทั่วไป

2.1 เพศ

ชาย

หญิง

2.2 อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 29 ปี

30 - 39 ปี

40 - 49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

3. มาตรฐานการปฏิบัติราชการและบริการประชาชน

3.1 ระบบการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชน

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด					
2. การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความ สะดวก ถูกต้อง เป็นธรรม					
3. มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการบริการที่พร้อม และเพียงพออยู่เสมอ					



3.2 การปฏิบัติงานของบุคลากร

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง					
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยา มารยาท ทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการให้บริการที่ดี					

3.3 การจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดสถานที่หน่วยงานมีความสะดวกเป็นระเบียบ สะอาด สวยงามต่อผู้ปฏิบัติงานและประชาชน					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ห้องน้ำ แอร์ ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

4.ความคิดเห็นอื่นๆ

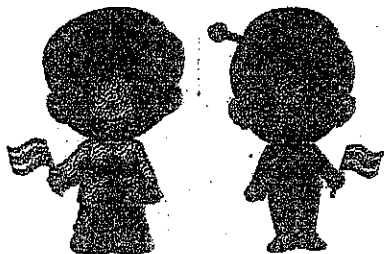
ข้อเสนอแนะ / ข้อควรปรับปรุง ในการปฏิบัติงานและบริการประชาชน

.....

.....

.....

.....



***** ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ *****