

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการปรับลดระยะเวลา
การปฏิบัติราชการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านดู่
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ๖ กระบวนการงานบริการ ได้แก่

๑. การแจ้งเกิด
๒. การแจ้งตาย
๓. การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายออก,ย้ายเข้า,ย้ายปลายทางอัตโนมัติ)
- ๔.การแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงรายการในทะเบียนบ้าน
๕. การขอคัด ขอตรวจ รับรองสำเนารายการเอกสารการทะเบียนราษฎร
- ๖.การขอเลขที่บ้านใหม่

รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ให้กับประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับคืนมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลสรุปจากประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕ = มากที่สุด

๔ = มาก

๓ = ปานกลาง

๒ = น้อย

๑ = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๗๓	๒๗	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๖๘	๓๒	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๖๗	๓๓	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๙	๔๑	-	-	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๖๕	๓๕	-	-	-
๒.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๖	๒๔	-	-	-
๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๘๕	๑๕	-	-	-
๔. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗๑	๒๙	-	-	-
๕. มีคำแนะนำเอกสาร ,บุคลากร,ป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน	๖๙	๓๑	-	-	-
๖. มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๕	๒๕	-	-	-
๗. มีผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	๗๔	๒๖	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๙	๒๑	-	-	-
๑๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	๖๔	๓๖	-	-	-
๑๔. มีเครื่องถ่ายเอกสาร / จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	๗๘	๒๒	-	-	-
๑๕. มีห้องน้ำที่สะอาด และน้ำดื่มให้บริการ	๖๔	๓๖	-	-	-
๑๖. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๗	๑๓	-	-	-
รวมคะแนน	๑,๑๕๔	๔๔๖			
ค่าเฉลี่ย	๗๒.๑๓	๒๗.๘๗			
ร้อยละ	๙๔.๔๓				

$$๕,๗๗๐(๑,๑๕๔ \times ๕) + ๑,๗๘๔(๔๔๖ \times ๔) = ๗,๕๕๔$$

$$\frac{๗,๕๕๔ \times ๑๐๐}{๘,๐๐๐} = ๙๔.๔๓$$

๘,๐๐๐

จากการสำรวจตามแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลด
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านดู่ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ดังนี้

๑. ต้องการห้องน้ำสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนฯ และผู้ติดต่อ
ราชการของเทศบาล

๒. ต้องการให้มีสถานที่สำหรับเพื่อนั่งรอรับบริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่มมากขึ้น



(นางเปรมใจ อินทา)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ