



ที่ นม ๐๐๑๘.๑/๕๖๕๑

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา  
ถนนมหาธาตุ นม ๓๐๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบรายงานผลสำรวจฯ (อำเภอรายงานจังหวัด)	จำนวน ๑ ฉบับ
	๓. สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครองได้จัดส่งสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้จังหวัดแจ้งอำเภอใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ และรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของอำเภอให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อย่างเป็นรูปธรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จังหวัดขอให้อำเภอดำเนินการตามข้อสั่งการ ของกรมการปกครอง ดังนี้

๑. จัดให้มีระบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอ ในประเด็นการสำรวจ ๕ ประเด็น ประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม

๒. รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งยกระดับคุณภาพการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ให้สูงขึ้น และปรับปรุงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ให้นำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...เยี่ยม มาเป็นแนวทาง ในการดำเนินการ รวมทั้งจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

๓. จัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบสอบถามสำรวจ ความพึงพอใจ แล้วให้เก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นห้วงเดือนๆ ละ ๑ ครั้ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ถึงวันที่สุดท้ายของเดือน) แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบตามแบบรายงานผลสำรวจฯ (อำเภอรายงานจังหวัด) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน เริ่มรายงานครั้งแรกตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ร้อยตรี

(นิรันดร์ ดุจจานุทัศน์)

ที่ทำการปกครองจังหวัด (กลุ่มงานปกครองฯ)

โทร./โทรสาร. ๐-๔๔๒๔-๒๑๐๒, ๐-๔๔๒๔-๒๐๒๔

ปลัดจังหวัดนครราชสีมา ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบ e - Border Pass

สำนักกิจการความมั่นคงภายในกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

**นิยาม**

การออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบ e - Border Pass หมายถึง การออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซึ่งสามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้อันเป็นการรักษาความมั่นคงภายในได้อย่างถูกต้อง  
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง

**วัน เดือน ปี**

วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

**ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)**

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๑.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศ						
๑.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น						
๑.๔ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ						

๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
๒.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๓.๒ มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก						
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						
๔.๑ ได้รับความบริการที่ตรงความต้องการ						
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม						

**ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ แต่ไม่เกิน ๒ ข้อ)**

๑. จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑.๑ .....
- ๑.๒ .....

๒. จุดที่ควรปรับปรุง

- ๒.๑ .....
- ๒.๒ .....

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ๓.๑ .....
- ๓.๒ .....

**ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบ)**

๑. เพศ

- ชาย  หญิง

๒. อายุ

- ๑๕-๑๙ ปี  ๒๐-๒๙ ปี  ๓๐-๓๙ ปี
- ๔๐-๔๙ ปี  ๕๐-๕๙ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

/๓. ระดับการศึกษา...



๓. ระดับการศึกษา

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเรียน       | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา         | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น    |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> ปวช.               | <input type="checkbox"/> ปวส./ปวท./อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี         | <input type="checkbox"/> ปริญญาโทและสูงกว่า | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....  |

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร   | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป/กรรมกร | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา          |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน                                   | <input type="checkbox"/> ว่างงาน/ไม่มีงานทำ   | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....         |

๕. ประเภทของบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการ (เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจความพึงพอใจเป็นผู้กรอก)

\*\*\* ในกรณีที่ใช้บริการมากกว่า ๑ ประเภท ให้เลือกเพียง ๑ ประเภท ที่ต้องการให้ความเห็น\*\*\*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การทำบัตรประจำตัวประชาชน                                    | <input type="checkbox"/> การแจ้งเกิด - ตาย                           |
| <input type="checkbox"/> การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน-ทะเบียนบ้าน                            | <input type="checkbox"/> การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร |
| <input type="checkbox"/> การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน                 |  |
| <input type="checkbox"/> การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน               |  |
| <input type="checkbox"/> การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร                    |  |
| <input type="checkbox"/> การขอตรวจ คัด รับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด - คนตาย |  |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....  |  |

๖. การบันทึกข้อมูล

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล | <input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล |
|---|---|

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

**นิยาม**

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ ๑๕ ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..อึม

**วัน เดือน ปี**

วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

**ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)**

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก  ๕	พอใจ  ๔	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ  ๓	ไม่พอใจ  ๒	ไม่พอใจมาก  ๑	
<b>๕. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๕.๑ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๕.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศ						
๕.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น						
๕.๔ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
๕.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>๖. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๖.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๖.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๖.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ						

๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
๒.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>๗. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๓.๒ มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก						
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
<b>๘. คุณภาพของการให้บริการ</b>						
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ						
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม						

**ตอนที่ ๒** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ แต่ไม่เกิน ๒ ข้อ)

๔. จุดเด่นของการให้บริการ

๔.๑ .....

๔.๒ .....

๕. จุดที่ควรปรับปรุง

๕.๑ .....

๕.๒ .....

๖. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๖.๑ .....

๖.๒ .....

**ตอนที่ ๓** ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบ)

๗. เพศ

ชาย

หญิง

๘. อายุ

๑๕-๑๙ ปี

๒๐-๒๙ ปี

๓๐-๓๙ ปี

๔๐-๔๙ ปี

๕๐-๕๙ ปี

๖๐ ปีขึ้นไป

/๓. ระดับการศึกษา...

๙. ระดับการศึกษา

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเรียน       | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา         | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น    |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> ปวช.               | <input type="checkbox"/> ปวส./ปวท./อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี         | <input type="checkbox"/> ปริญญาโทและสูงกว่า | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....  |

๑๐. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร   | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป/กรรมกร | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา          |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน                                   | <input type="checkbox"/> ว่างงาน/ไม่มีงานทำ   | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....         |

๑๑. ประเภทของบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการ (เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจความพึงพอใจเป็นผู้กรอก)

\*\*\* ในกรณีที่ใช้บริการมากกว่า ๑ ประเภท ให้เลือกเพียง ๑ ประเภท ที่ต้องการให้ความเห็น\*\*\*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การทำบัตรประจำตัวประชาชน                                    | <input type="checkbox"/> การแจ้งเกิด - ตาย                           |
| <input type="checkbox"/> การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน-ทะเบียนบ้าน                            | <input type="checkbox"/> การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร |
| <input type="checkbox"/> การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน                 |  |
| <input type="checkbox"/> การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน               |  |
| <input type="checkbox"/> การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร                    |  |
| <input type="checkbox"/> การขอตรวจ คัด รับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด - คนตาย |  |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....  |  |

๑๒. การบันทึกข้อมูล

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล | <input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล |
|---|---|

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ  
 ที่ทำการปกครองอำเภอ.....จังหวัด.....  
 ประจำเดือน.....พ.ศ. ....

ตอนที่ ๑		ตอนที่ ๒ (หัวข้อ/ประเด็นที่ได้คะแนนจำนวนครั้งที่มากที่สุด)		
ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ.....  
 (.....)

ปลัดจังหวัด/ผู้รักษาราชการแทน  
 ผู้รายงาน



แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ (อำเภอรายงานจังหวัด)

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....จังหวัด.....

ประจำเดือน.....พ.ศ. ....

อำเภอ	ตอนที่ ๑ ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ตอนที่ ๒ (หัวข้อ/ประเด็นที่ได้คะแนนจำนวนครั้งที่มากที่สุด)			
		คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
ค่าคะแนนเฉลี่ย					

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดจังหวัด.....

## สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของที่ว่ากาการอำเภอ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)

ลำดับที่	เดือนปี	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ	คะแนน
1	ตุลาคม 2558	92.48	เพิ่มเจ้าหน้าที่, ขยายสถานที่, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มคอมพิวเตอร์, เพิ่มช่องบริการ, ปรับปรุงความสะดวกด้านห้องน้ำ, อบรมเจ้าหน้าที่ด้านภาษาท้องถิ่นและวัฒนธรรม, ติดเครื่องปรับอากาศ, ความรู้เรื่องเอกซเรย์, เพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	5
2	พฤศจิกายน 2558	91.58	ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์, จัดให้มีถังขยะ, ขยายที่จอดรถ, ขยายพื้นที่ให้บริการ, เพิ่มเจ้าหน้าที่, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มที่นั่งรอ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, เพิ่มระบบบัตรคิว, ปรับปรุงเครื่องมือให้พร้อมใช้งานได้ตลอด, เพิ่มช่องทางให้บริการ, ติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็น, ปรับปรุงห้องสุขา, ลดขั้นตอน, บริการถ่ายเอกซเรย์, ขยายเวลาให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์	5
3	ธันวาคม 2558	91.99	เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม, ซากาแฟ, ขยายเวลาบริการเสาร์-อาทิตย์, เพิ่มอุปกรณ์ เช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด	5
4	มกราคม 2559	91.34	เพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ต, เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ค้ำและนำ, ความรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้, เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์, ความรู้เกี่ยวกับเอกสารเพิ่ม	5
5	กุมภาพันธ์ 2559	92.14	สำนึกะเบียนควรมีมุมของแบบเดียวกับทั่วประเทศ, เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์, ออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้าน, ควรปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ, ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง,	5
6	มีนาคม 2559	92.19	เรียกเอกสารหากที่จำเป็น, อาคารเก่าทรุดโทรม, เพิ่มงบประมาณค่าไฟฟ้า,อบรมให้ความรู้แก่เยาวชนด้านทะเบียน, ขยายพื้นที่การให้บริการ, ควรปรับปรุงเคาน์เตอร์ให้บริการใหม่, จัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้เห็นเด่นชัด	5
7	เมษายน 2559	92.01	จัดให้มีที่นั่งและที่พักผ่อน, ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีร่ม, ลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลง, ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างเพียงพอกฎผู้มารับบริการ, ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร	5
8	พฤษภาคม 2559	89.84	ติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะ, จัดสถานที่ให้นั่งกรอกแบบสอบถาม, ควรรับขยายสถานที่ราชการให้กว้างขึ้น, ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพิ่ม	5
9	มิถุนายน 2559	92.43	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ, การจัดช่องบริการให้กว้างขึ้น	5
10	กรกฎาคม 2559	93.46	ปรับปรุงเคาน์เตอร์, จัดทำป้ายสัญลักษณ์เพิ่มเติมให้เห็นเด่นชัด, ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อการรับบริการ, การจัดสถานที่จอดรถเพิ่ม, การลดขั้นตอนการให้บริการ, ควรมีระบบบัตรคิว, การดูแลเรื่องความสะดวก	5
11	สิงหาคม 2559	92.93	เจ้าหน้าที่ควรติดบัตรพนักงาน, จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง, เพิ่มที่เก็บเอกสาร, การปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขึ้น, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มที่นั่งรอ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, เพิ่มระบบบัตรคิว,	5
			จัดหารัฐสวัสดิบัตร, เรียกเอกสารเก่าที่จำเป็น, มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการ, เพิ่มพื้นที่จัดเก็บเอกสาร, ควรมีงบประมาณสนับสนุน	5
			มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการใหม่ จัดหาที่นั่งรอรับบริการเพิ่มเติม	

ลำดับที่	เดือนปี	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ	คะแนน
12	กันยายน 2559	93.03	แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน, การให้บริการด้วยความรวดเร็ว, เพิ่มเจ้าหน้าที่, ที่นั่งรอ	5
เฉลี่ยรวม		92.12		5

หมายเหตุ เป็นข้อมูลสถิติการประเมินตนเองของจังหวัด (Self Assessment) ที่รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม

กลุ่มแผนงานยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการที่ว่าการอำเภอ และได้สรุปผลภาพรวม

กองวิชาการและแผนงาน

เป็นรายจังหวัดรายงานให้กรมการปกครองทราบทุกเดือน

ผู้จัดเก็บข้อมูล.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ว่าที่ ร.ต.....

(นางสาวอัมพร หอมแพง)

(พรสาร อุ่นบรรเทิง)

จพง.ปค.ชำนาญการ

หน.ฝ.ปค.