



ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๓๒๔/ศ

ศาลากลางจังหวัดสกลนคร
ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๓๓๙๒๑ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ (อำเภอรายงานจังหวัด)	จำนวน ๑ ชุด
	๓. สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙	จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ จังหวัดสกลนครได้แจ้งให้อำเภอทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครอง โดยเน้นการสร้างระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภออย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นประจำทุกปี นั้น

กรมการปกครอง ได้สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาให้อำเภอใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ และเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของอำเภอดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จังหวัดจึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ ในประเด็นการสำรวจ ๕ ประเด็น ประกอบด้วย

๑.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๑.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม

ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

๒. รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งยกระดับคุณภาพการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจให้สูงขึ้น และปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ให้นำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มาเป็นแนวทางในการดำเนินการ รวมทั้งให้อำเภอจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

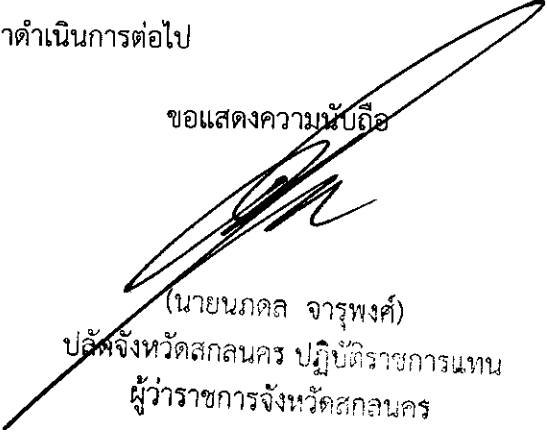
/ศ. ให้ที่ทำการ...

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้า น้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

๓. ให้ที่ทำการปกครองอำเภอทุกแห่ง จัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่ส่งมาด้วยแล้ว ให้เก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นห้วงเดือนๆ ละ ๑ ครั้ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ถึง วันสุดท้ายของเดือน) แล้วให้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอ รายงานให้จังหวัดทราบ ตามแบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ เริ่มรายงานครั้งแรกประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ให้รายงานภายในวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนในเดือนถัดไปให้รายงานภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน โดยแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ และการประเมินผลรวม สามารถดาวน์โหลดแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ (อำเภอรายงานจังหวัด) ได้ที่ <http://tspd.dopa.go.th> หัวข้อ “หนังสือสั่งการ”

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายณกต จารุพงศ์)
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑, ๐-๔๒๗๑-๖๖๓๗

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้า น้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

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	
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๑.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศ						
๑.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น						
๑.๔ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ						

/๒.๔ ความซื่อสัตย์...

๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
๒.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก						
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						
๔. คุณภาพของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ						
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
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..ยิ้ม

วัน เดือน ปี

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

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๕.๑ การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๕.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดต่อประสาน						
๕.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น						
๕.๔ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
๕.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๖. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
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						
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ บ้าย/สัญญาณ/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๓.๒ มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก						
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
๔. คุณภาพของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับความตรงตามความต้องการ						
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
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/พอบ้าน | <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 (อำเภอรายงานจังหวัด)

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....จังหวัด.....

ประจำเดือน.....พ.ศ.

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

ลงชื่อ.....

(.....)

นายอำเภอ.....

1/2

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของตัวการอำเภอ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)


ลำดับที่	เดือนปี	ร้อยละของผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ	คะแนน
1	ตุลาคม 2558	92.48	เพิ่มเจ้าหน้าที่, ขยายสถานที่, เพิ่มที่จอดรถ, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มคอมพิวเตอร์, เพิ่มช่องบริการ, ปรับปรุงความสะดวกของน้ำ, ยอมเจ้าหน้าที่ด้านภาษีท้องถิ่นและฉนวนทราย, ติดเครื่องปรับอากาศ, ความร้อนถ่ายเอกสาร, เพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	5
2	พฤศจิกายน 2558	91.58	ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์, จัดให้มีถังขยะ, ขยายที่จอดรถ, ขยายพื้นที่ให้บริการ, เพิ่มเจ้าหน้าที่, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มที่นั่งรอ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, เพิ่มระบบบัตรคิว, ปรับปรุงเครื่องมือให้พร้อมใช้งานได้ตลอด, เพิ่มช่องทางให้บริการ, ติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็น, ปรับปรุงห้องสุขา, ลดขั้นตอน, บริการถ่ายเอกสาร, ขยายเวลาให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์	5
3	ธันวาคม 2558	91.99	เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ, ขยายเวลาบริการเสาร์-อาทิตย์, เพิ่มอุปกรณ์ เช่น ปากกา น้ยาาลงคำผัด	5
4	มกราคม 2559	91.34	เพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ต, เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ, ความจำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้, เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์, ความรู้เกี่ยวกับเอกสารพิมพ์	5
5	กุมภาพันธ์ 2559	92.14	ดำเนินการประเมินความพึงพอใจทั่วประเทศ, เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์, ออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้าน, ความรู้บริการสถานที่ปฏิบัติงาน	5
6	มีนาคม 2559	92.19	ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ, การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง, เรียกเอกสารเก่าที่ค้างเป็น, อาคารเก่าทรุดโทรม, เพิ่มงบประมาณค่าไฟฟ้า, ยอมรับให้ความรู้แก่ประชาชนด้านทะเบียน, ขยายพื้นที่การให้บริการ, ความรู้บริการเพื่อให้บริการใหม่, จัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้ทันสมัย	5
7	เมษายน 2559	92.01	จัดให้มีเพิ่มเติมและที่พักผ่อน, ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เรียบร้อย, ลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลง, ความรู้บริการที่กว้างเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ, ความรู้บริการเรื่องถ่ายเอกสาร	5
8	พฤษภาคม 2559	89.84	ติดตั้งกรงที่พื้หลังคาธารณะ, จัดสถานที่ที่นั่งการรอคอยแบบสะอาด, ความรู้ขยายสถานที่ราชการให้กว้างขึ้น, ความรู้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพิ่ม	5
9	มิถุนายน 2559	92.43	การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ, การจัดช่องบริการให้กว้างขึ้น	5
10	กรกฎาคม 2559	93.46	ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์, จัดทำป้ายสัญลักษณ์เพิ่มเติมให้ทันสมัย, ความรู้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อการรับบริการ, การจัดสถานที่จอดรถเพิ่ม, การลดขั้นตอนการให้บริการ, ความรู้ระบบบัตรคิว, การดูแลเรื่องความสะดวก	5
11	สิงหาคม 2559	92.93	เจ้าหน้าที่ความสะอาดพนักงาน, จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงที่เบียด, เพิ่มที่เก็บเอกสาร, การปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขึ้น, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก, เพิ่มที่นั่งรอ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, เพิ่มระบบบัตรคิว, จัดทำวัสดุวัสดุบัตรคิว, เรียกเอกสารเก่าที่ค้างเป็น, มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการ, เพิ่มพื้นที่จัดเก็บเอกสาร, ความรู้งบประมาณสนับสนุน	5

ลำดับที่	เดือนที่	ร้อยละของระดับ	ข้อสังเกต	คะแนน
12	กันยายน 2559	93.03	แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน, การให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงใจ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่นั่งรอ	5
เฉลี่ยรวม		92.12		5

หมายเหตุ เป็นข้อมูลสถิติการประเมินตนเองของจังหวัด (Self Assessment) ที่ได้รับรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการที่ว่าการอำเภอ และได้สรุปผลภาพรวม

เป็นรายจังหวัดรายงานให้กรมการปกครองทราบทุกเดือน

ผู้จัดทำข้อมูล..... ..... ผู้รับผิดชอบข้อมูล ว่าที่ ร.ศ.....
 (นางสาวอัมพร ทอมแพง) (พรสาร อุ้มบรรเทิง)
 จพง.ปค.สำนักงาน จพง.ปค.สำนักงาน

หน.ผ.มก.

กลุ่มแผนงานยุทธศาสตร์
 กองวิชาการและแผนงาน