



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ที่ จบ.53401.1/ท.ร.๘๓

วันที่ ๔ กันยายน 2562

เรื่อง รายงานผลการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 – เดือนกันยายน 2562

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองคล้า

เรื่องเดิม

ตามที่งานทะเบียนราษฎร ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ดังนี้ การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การตรวจคัดรับรองรายการบุคคล การขอเลขที่บ้าน การแจ้งการรื้อถอนบ้าน และการขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการประเมินผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยวิธีการสุ่มผลตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 – เดือนกันยายน 2562 จำนวน 30 ราย ปรากฏผลดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	14	47
หญิง	16	53
รวม	30	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 19 ปี	1	3
20 – 29 ปี	3	10
30 – 39 ปี	6	20
40 – 49 ปี	11	37
50 – 59 ปี	6	20
60 ปีขึ้นไป	3	10
รวม	30	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 37

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละ ของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	0	0
ประถมศึกษา	2	7
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	17
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	20
ปวช.	4	13
ปวส.	3	10
ปริญญาตรี	10	33
ปริญญาโทและสูงกว่า	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	30	100

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	24
พนักงาน/ลูกจ้าง	4	13
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	27
เกษตรกร	3	10
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	5	17
นักเรียน/นักศึกษา	1	3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	3
ว่างงาน/ไม่ว่างงาน	0	0
อื่นๆ	1	3
รวม	30	100

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ 27

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละ ประเภทของงานทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการ

ประเภทงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรับแจ้งการเกิด การตาย	4	13
การแจ้งย้ายที่อยู่	13	43
การขอเลขที่บ้านใหม่	6	20
การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ	2	7
การเพิ่มชื่อและรายการบุคคล	0	0
การแจ้งรื้อถอนบ้าน	0	0
การตรวจคัดรับรองรายการฯ	5	17
รวม	30	100

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อเรื่องการแจ้งย้ายที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 43

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ยระดับ	4.21 – 5.00	=	ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ	3.41 – 4.20	=	ระดับความพึงพอใจ พอใจ
ค่าเฉลี่ยระดับ	2.61 – 3.40	=	ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ	1.81 – 2.60	=	ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระดับ	1.00 – 1.80	=	ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ผลการประเมิน
1	การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.53	90.60	พอใจมาก
2	การจัดลำดับของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้	4.43	88.60	พอใจมาก
3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.74	94.80	พอใจมาก
4	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40	พอใจมาก
5	ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.57	91.40	พอใจมาก

จากผลการประเมินด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา คือ ข้อ 4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเท่ากับข้อ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพอใจมาก ต่อมาคือ ข้อ 1 การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพอใจมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 2 การจัดลำดับของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพอใจมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ผลการประเมิน
1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.73	94.60	พอใจมาก
2	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.73	94.60	พอใจมาก
3	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.70	94.00	พอใจมาก
4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	94.60	พอใจมาก
5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	94.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.72	94.40	พอใจมาก

จากผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีเท่ากันอยู่ 3 ข้อ คือ ข้อ 1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ข้อ 2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ข้อ 4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และข้อ 5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพอใจมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ผลการประเมิน
1	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.50	90.00	พอใจมาก
2	จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	90.00	พอใจมาก
3	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.60	92.00	พอใจมาก
4	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.50	90.00	พอใจมาก
5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	88.60	พอใจมาก
6	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.53	90.60	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.51	90.20	พอใจมาก

จากผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา คือ ข้อ 6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพอใจมาก ต่อมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ คือ ข้อ 1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ข้อ 2 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ 4 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพอใจมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพอใจมาก

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ลำดับที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ผลการประเมิน
1	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.70	94.00	พอใจมาก
2	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.73	94.60	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.72	94.40	พอใจมาก

จากผลการประเมินด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ 1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพอใจมาก

5. สรุปผลการบริการในภาพรวม

ลำดับที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ผลการประเมิน
1	ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.80	96.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	96.00	พอใจมาก

จากผลการประเมินสรุปผลการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับพอใจมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางศุภิกา คณະดี)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ



(นายอภิรักษ์ อุทัยรัมย์)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นายชรัตน์ ธานีภัย)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองคล้า



(นายชวนวิทย์ รัตนวงศา)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลหนองคล้า