



บันทึกข้อความ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
รับที่..... ๗๑๔
วันที่ 30 ส.ค. 2567
เวลา..... ๑๑.๑๐ น.

ส่วนราชการงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

ที่

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

จำนวนเรื่อง
324/๖๙

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / มีส่วนงาน

ด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมุ่งหวังจะให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเพื่อให้สอดคล้องกับหมวดที่ ๕ และหมวดที่ ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วยหมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ความว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ซึ่งบัดนี้ได้รวบรวมแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว เห็นควรนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อโปรดทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้) และสำเนาแจ้งกองยุทธศาสตร์และงบประมาณเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสรจักร สายสอาด)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน นายคเทศมนตรี

- ☒ ทราบโปรดทราบ ☐ เห็นควรแก้ไข
☒ เห็นควรดำเนินการตามเลข ☐
☐ เห็นควรอนุมัติ ☐ เห็นควรอนุมัติ

นายสมเดช สุวรรณฉวี

ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

(นายวิเศษ นาคินทร์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ดำเนินพิธีการ

นางสาวบุณยวีร์ โพธิ์พิสัย

ฝ่ายปกครอง/สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองท่าเรือพระแท่น

(นางสาวบุณยวีร์ โพธิ์พิสัย)

ฝ่ายปกครอง/สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองท่าเรือพระแท่น

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี ได้จัดแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี แปลผลจากค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ โดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นคำร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๐ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย

*อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมแบบมาตราส่วนค่าโดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด
- การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.ท.ร.(ปี ๒๕๖๓)

ผลการศึกษา

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และนอกเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕.๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒.๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๓๗.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๑	๔๑.๐
มากกว่า ๖๐ปี	๑๐	๑๐.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศพบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ และช่วงอายุน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน
ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n=๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย X	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑๕ นาที ตามที่ติดประกาศ	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน หลัง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๕. สถานที่ให้บริการ และจัดระเบียบภายในสำนักงานมีความ สะดวกเหมาะสม	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
รวม	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานบัตรประจำตัวประชาชน)

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	๔๕ คน
เพศ	หญิง	๕๕ คน

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒ คน
อายุ	๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗ คน
อายุ	๔๑ - ๖๐ ปี	๔๑ คน
อายุ	มากกว่า ๖๐ปี	๑๐ คน

ส่วนที่ ๒ : ความเห็นของผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ				รวมคะแนน
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
-เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑๕ นาที ตามที่ติดประกาศ	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
-เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน หลัง อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
-เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
-เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
-สถานที่ให้บริการและการจัดระเบียบภายในสำนักงานมีความสะดวก เหมาะสม	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
รวม	๕๐๐.๐	-	-	-	๕๐๐

ส่วนที่ ๓ : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับผู้มารับบริการ

๑. จุดเด่นของการบริการ	ยิ้มแย้ม แจ่มใส	จำนวน ๒ ราย
	บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ๒ ราย
	พนักงานพูดจาดี บริการดี	จำนวน ๒ ราย
	ให้คำแนะนำหน้าต้ายิ้มแย้ม	จำนวน ๑ ราย
	บริการดี รวดเร็วทันใจมากๆ	จำนวน ๑ ราย
	บริการดีเยี่ยม	จำนวน ๒ ราย
	พูดเพราะ แนะนำดี	จำนวน ๒ ราย
	สะอาด เป็นระบบระเบียบ	จำนวน ๑ ราย

๒. จุดเด่นที่ควรปรับปรุง -

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆไม่มีความคิดเห็น	- ดีทุกอย่าง	จำนวน ๒ ราย
	- ด้อยอยู่แล้ว	จำนวน ๑ ราย

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้แจ้งแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แปลผลจากค่าเฉลี่ย X โดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นคำร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๐ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย

*อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมแบบมาตราส่วนค่าโดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด
- การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.ท.ร.(ปี ๒๕๖๓)

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และนอกเขตเทศบาล จำนวน ๕๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๕๐*๒)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๕๔.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๘.๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๕๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศพบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐- ๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ และช่วงอายุที่ไม่มีประชาชนมาใช้บริการ คือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี
ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n=๕๐*๒)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย X	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๒. ภาพรวม การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก
รวม	๔.๐๐	๑๐๐.๐	มาก

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานทะเบียนราษฎร)

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย ๒๓ คน

เพศ หญิง ๒๗ คน

อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี - คน

อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ๒๗ คน

อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ๑๙ คน

อายุ มากกว่า ๖๐ปี ๔ คน

ส่วนที่ ๒ : ความเห็นของผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ				รวมคะแนน
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
- ภาพรวม การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
-เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
รวม	๑๐๐.๐	-	-	-	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับผู้มารับบริการ

๑. จุดเด่นของการบริการ ไม่มีความคิดเห็น

๒. จุดเด่นที่ควรปรับปรุง ไม่มีความคิดเห็น

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มีความคิดเห็น