



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมุ่งหวังจะให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และเพื่อให้สอดคล้องกับหมวดที่ ๕ และหมวดที่ ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วยหมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ความว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ซึ่งบัดนี้ได้รวบรวมแบบสอบถามในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว เห็นควรนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อโปรดทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้) และสำเนาแจ้งกองยุทธศาสตร์และงบประมาณเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสรจักร สายสอาด)

เรียน นายปลัดเทศบาล

- ☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เห็นควรแก้ไข
- ☒ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ ☐ เห็นควรอนุมัติ
- ☐ เห็นควรอนุมัติ ☐ เห็นควรอนุมัติ

นายสมชาย สุวรรณฉวี
ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

(นายวิเศษ นาคินทร์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒ ก.ย. ๒๕๖๘

ตามเสนอ

(นายสันติ กิตติโชติ)
นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือ

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้แจ้งแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 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 ๕๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ($n=50 \times 100$)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๕	๕๐.๐
	หญิง	๒๕	๕๐.๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐๓	๐๖.๐
	๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๔๘.๐
	๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๖.๐
	มากกว่า ๖๐ ปี	๐๕	๑๐.๐
	รวม	๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๕๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่ช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (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 ๒๕๖๔
(๑ เมษายน ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานทะเบียนราษฎร)

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	๒๕ คน
เพศ	หญิง	๒๕ คน
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓ คน
อายุ	๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔ คน
อายุ	๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘ คน
อายุ	มากกว่า ๖๐ ปี	๕ 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

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้แจ้งแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา 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 ๑๐๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐.๐
หญิง	๖๐	๖๐.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๙	๓๙.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๘	๓๘.๐
มากกว่า ๖๐ปี	๑๗	๑๗.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศพบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ และช่วงอายุน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

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 ๒๕๖๔

(๑ เมษายน ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานบัตรประจำตัวประชาชน)

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย ๔๐ คน

เพศ หญิง ๖๐ คน

อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๖ คน

อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ๓๙ คน

อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี ๓๘ คน

อายุ มากกว่า ๖๐ปี ๑๗ 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
-สถานที่ให้บริการและการจัดระเบียบภายในสำนักงานมีความสะอาด เหมาะสม	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐
รวม	๑๐๐.๐	-	-	-	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับผู้มารับบริการ

๑. จุดเด่นของการบริการ	ดีมากค่ะ	จำนวน ๑ ราย
	รวดเร็ว พุดจาดี	จำนวน ๑ ราย
	พุดจาไพเราะ บริการดี	จำนวน ๒ ราย
	ให้คำแนะนำ คำพูดสุภาพ	จำนวน ๑ ราย
	ใส่ใจการบริการ	จำนวน ๑ ราย
	(สุภาพ ยิ้มแย้ม บริการตรงเวลา	
	ใช้เวลาในการทำงานไม่เกิน๑๕นาที)	จำนวน ๑ ราย
	น่ารัก ใจดี พุดเพราะ	จำนวน ๑ ราย
	รวดเร็ว ทันใจ	จำนวน ๒ ราย

(ดีมาก ยิ้มแย้ม แจ่มใส
ใส่ใจในการบริการ)

จำนวน ๑ ราย

๒. จุดเด่นที่ควรปรับปรุง

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เยี่ยมมากทุกอย่างครับ จำนวน ๑ ราย



ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

ตามที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) นั้น

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่องานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และ งานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

จากผลการประเมินข้างต้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสันติ กิตติโชติทรัพย์)
นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น