



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลเมืองแพร่ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง

ที่ พร ๕๒๐๐๑ /๒๒

ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง การสรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายปกครอง

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ฝ่ายปกครอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ ในรูปแบบการตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งประชาชนในเขตพื้นที่และนอกเขต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มารับ บริการมากยิ่งขึ้น นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ มีประชาชนมารับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒,๕๘๕ ราย และงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- แจ้งเกิด จำนวน ๑,๐๒๘ ราย
- แจ้งตาย จำนวน ๖๙๑ ราย
- ย้ายออก จำนวน ๑,๓๕๔ ราย
- ย้ายเข้า จำนวน ๒๘๘ ราย
- แก้ไขรายการ จำนวน ๒๑๗ ราย

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๖๓ คน บัดนี้ฝ่ายปกครอง ได้ ดำเนินการสรุปผลความพึงพอใจตามแบบสอบถามดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๓. ข้อเสนอแนะ

ฝ่ายปกครอง จึงขอรายงานผลการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความฉบับนี้

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- ฝ่ายปกครอง ได้จัดทำแบบสอบถาม

ตามพึงพอใจในเทศบาลเมืองแพร่ มีผลประจักษ์ต่อประชาชน

และงานทะเบียนราษฎร ๑๑ งานทะเบียนราษฎร ๑๑ งานทะเบียนราษฎร ๑๑ งานทะเบียนราษฎร

จากแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ แบบสอบถาม

- ผลการดำเนินงานในพื้นที่ยังมีข้อบกพร่อง

(นางสาวฐาปณีย์ สุภาพล)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองแพร่

- เพื่อโปรดทราบ

- หน่ออรพดี เกษมทรัพย์

เมื่อ ๑๓ เม.ย.

นพ

(นางสาวณพมาศ อธิ์สิงห์)

นักวิชาการบริหารส่วนท้องถิ่น

๒๓ เม.ย. ๒๕๖๒

(นายเกรียงศักดิ์ เกรียงไกร)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

๑๘ เม.ย. ๖๒

รักษาการนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

๑๕ เม.ย. ๒๕๖๒

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองแพร่
(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)

ตามที่สำนักทะเบียนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนผู้มารับบริการทั้งประชาชนในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่บริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 63 คน นั้น

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	32	50.8
หญิง	31	49.2
รวม	63	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	14	22.2
25 – 35 ปี	7	11.1
36 – 45 ปี	20	31.8
46 – 55 ปี	12	19.0
มากกว่า 55 ปี	10	15.9
รวม	63	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 และอายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	1.6
มัธยมศึกษา	12	19.0
ปวช.	3	4.8
อนุปริญญา	6	9.5
ปริญญาตรี	30	47.6
สูงกว่าปริญญาตรี	11	17.5
รวม	63	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.0 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	12	19.0
ข้าราชการ	22	34.9
รับจ้าง	10	15.9
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	15.9
อื่น ๆ (ระบุ)	9	14.3
รวม	63	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.0 และรับจ้าง ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.9

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

ข้อ	รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ			
		อย่างมาก 4	3	2	อย่างมาก 1			
1.วิธีการให้บริการ								
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีความ เหมาะสมชัดเจนและสะดวกต่อการ ใช้ บริการ	93.6 (59 คน)	6.4 (4 คน)	0	0	100	3.94	พอใจอย่าง มาก
2.	มีคำร้องทะเบียนราษฎรที่กรอก ข้อความไม่ยุ่งยาก	90.5 (57 คน)	9.5 (6 คน)	0	0	100	3.88	พอใจอย่าง มาก
2. บุคลากรที่ให้บริการ								
1.	มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	93.6 (59 คน)	6.4 (4 คน)	0	0	100	3.94	พอใจอย่าง มาก
2.	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวน เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	88.9 (56 คน)	11.1 (7 คน)	0	0	100	3.88	พอใจอย่าง มาก
3.	ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	95.2 (60 คน)	4.8 (3 คน)	0	0	100	3.95	พอใจอย่าง มาก
4.	ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อ เทียบกับผู้อื่นที่มาใช้บริการ	96.8 (61 คน)	3.2 (2 คน)	0	0	100	3.97	พอใจอย่าง มาก
5.	ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการ ให้บริการ	96.8 (61 คน)	3.2 (2 คน)	0	0	100	3.97	พอใจอย่าง มาก
6.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจใน ระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	93.6 (59 คน)	6.4 (4 คน)	0	0	100	3.94	พอใจอย่าง มาก
7.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูล ที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับ ความ ต้องการของผู้รับบริการ	98.4 (62 คน)	1.6 (1 คน)	0	0	100	3.98	พอใจอย่าง มาก
8.	การให้บริการรวดเร็ว ฉับไว เต็มใจ ให้บริการ	98.4 (62 คน)	1.6 (1 คน)	0	0	100	3.98	พอใจอย่าง มาก

ข้อ	รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ			
		อย่างมาก			อย่างมาก			
		4	3	2	1			
	ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	94.6 (60 คน)	5.4 (3 คน)	0	0	100	3.95	พอใจอย่างมาก

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2.1 โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความไม่พึงพอใจอย่างมาก มีค่าคะแนน 1

ระดับความไม่พึงพอใจ มีค่าคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ มีค่าคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจอย่างมาก มีค่าคะแนน 4

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พึงพอใจ

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พึงพอใจอย่างมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ 2.1 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร

ภาพรวมครั้งนี้ เป็น 3.95 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจอย่างมาก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ดีมากๆ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการครบถ้วนดีทุกอย่างดีแล้วค่ะ ไม่มีข้อติใดๆค่ะ
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเองบริการดี ให้ข้อมูลดีมาก
- แนะนำเป็นกันเอง รวดเร็ว เยี่ยมมาก
- การให้บริการของพี่ทำบัตรประชาชนดีมากค่ะ
- ให้บริการรวดเร็ว อบอุ่น ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ชอบคุณมากค่ะ
- น่าจะแยกเป็นสัดส่วนของงาน
- บริการดี พุดจาไพเราะ มีความเต็มใจให้บริการ

- บริการรวดเร็วดีมาก
- บริการดีเยี่ยม ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจในบริการ
- เต็มใจให้บริการดีมาก สถานที่สะอาด ปลอดภัย สะดวกรวดเร็วมาก
- ยอดเยี่ยมมาก
- ประทับใจ ให้บริการที่เป็นมิตรและเป็นกันเองดีมาก
- ขอบคุณมากค่ะ บริการได้เร็วมาก เป็นระบบดีค่ะ
- Good Service
