



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่ ทบ. ๑๒ / ๒๕๖๔

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี (ณ ที่ทำการอำเภอโพธาราม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วย สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ได้มีการวิเคราะห์ผลประเมิน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติพื้นฐาน - หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยพิจารณาให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยยึดถือปฏิบัติตามรูปแบบและวิธีการประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยภาพรวมใน จำนวน ๘ ข้อ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (รายละเอียดตามเอกสารรายงานการประเมินผลฯ ที่แนบมาพร้อมนี้) เห็นควรรวบรวมเป็นข้อมูลในการประเมินด้านต่าง ๆ ของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธีระภร อุดมมาลี)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นางสาวพัชรี สงกรานต์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ท.บ.

(นายธีรทัศน์ บุญทรง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสิงห์  
30 ก.ย. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร  
ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ (ที่ทำการอำเภอโพธาราม)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ
๒. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ตระหนักถึงการให้บริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การสื่อสารที่ดี การเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและการบริการ การอธิบายให้ผู้มารับบริการด้วยความชัดเจนมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ขอบเขตการศึกษา

ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่รับบริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์
๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม ที่เป็นกลุ่มหลากหลายทั้งทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และ ประเภทของงานทะเบียนที่ราษฎร ที่มาใช้บริการ โดยการกระจายสุ่มสำรวจจาก ๑๒ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย
  - ๓.๑ แบบประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยมีจำนวน ๘ ข้อ ได้แก่
    - ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ กว้างตัวเรียบร้อย
    - ๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
    - ๓) เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)
    - ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
    - ๕) การให้บริการมีขั้นตอนอย่างมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
    - ๖) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว
    - ๗) สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบาย
    - ๘) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
  - ๓.๒ ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะอื่น เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการให้บริการและสิ่งที่ควรปรับปรุง

/ลักษณะ....

ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ	๕	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ	๔	หมายถึงพึงพอใจมาก
ระดับ	๓	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
ระดับ	๒	หมายถึงพึงพอใจน้อย
ระดับ	๑	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้  
**ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๒๒/๖๑.๙๓%	๗๐/๓๕.๕๓%	๓/๑.๕๒%	๒/๑.๐๒%	-
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒๓/๖๒.๔๔%	๖๙/๓๕.๐๓%	๔/๒.๐๓%	๑/๐.๕%	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)	๑๑๘/๕๙.๙๐%	๗๐/๓๕.๕๓%	๙/๔.๕๗%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒๕/๖๓.๔๕%	๖๒/๓๑.๔๘%	๑๐/๕.๐๗%	-	-
๕. การให้บริการมีขั้นตอนอย่างมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๑๙/๖๐.๔๑%	๖๗/๓๔.๐๑%	๑๑/๕.๕๘%	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๒๓/๖๒.๔๔%	๖๒/๓๑.๔๗%	๙/๔.๕๗%	๓/๑.๕๒%	-
๗. สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบาย	๑๒๑/๖๑.๔๒%	๖๓/๓๑.๙๘%	๑๑/๕.๕๘%	๒/๑.๐๒%	-
๘. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๒๔/๖๒.๙๕%	๖๐/๓๐.๔๖%	๑๒/๖.๐๙%	๑/๐.๕%	-
ความถี่สะสม	$\frac{๙๗๕}{๘} = ๑๒๒$	$\frac{๕๒๓}{๘} = ๖๕$	$\frac{๖๙}{๘} = ๘$	$\frac{๙}{๘} = ๑$	
คะแนนที่ได้	$๑๒๒ \times ๕ = ๖๑๐$	$๖๕ \times ๔ = ๒๖๐$	$๘ \times ๓ = ๒๔$	$๑ \times ๒ = ๒$	
คะแนนรวม	$๖๑๐ + ๒๖๐ + ๒๔ + ๒ = ๘๙๖$				
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๘๙๖}{๑๙๗} = ๔.๕๖$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ = ๔.๕๖ มีความพึงพอใจใน <b>ระดับมากที่สุด</b>				

เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจโครงการ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชน  
ด้านทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด