



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่ ทบ. ๑๕/๒๕๖๓

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วย สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ได้มีการวิเคราะห์ผลประเมิน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติพื้นฐาน - หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยพิจารณาให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยยึดถือปฏิบัติตามรูปแบบและวิธีการประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยภาพรวมใน ๔ ด้าน จำนวน ๑๗ ข้อ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (รายละเอียดตามเอกสารรายงานการประเมินผลฯ ที่แนบมาพร้อมนี้) เห็นควรรวบรวมเป็นข้อมูลในการประเมินด้านต่าง ๆ ของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธีระภร อุดมมาลี)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

- ทบ. .

(นายจรัทศน บุญทรง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

- 2 ต.ค. 2563

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร
ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ (ที่ทำการอำเภอโพธาราม)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการศึกษา

ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่รับบริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ณ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม ที่เป็นกลุ่มหลากหลายทั้งทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และ ประเภทของงานทะเบียนที่ราษฎร ที่มาใช้บริการ โดยการกระจายสุ่มสำรวจจาก ๑๒ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

๓.๑ ตอนที่ ๑ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบสัมภาษณ์ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

๓.๒ ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) คุณภาพของการให้บริการ

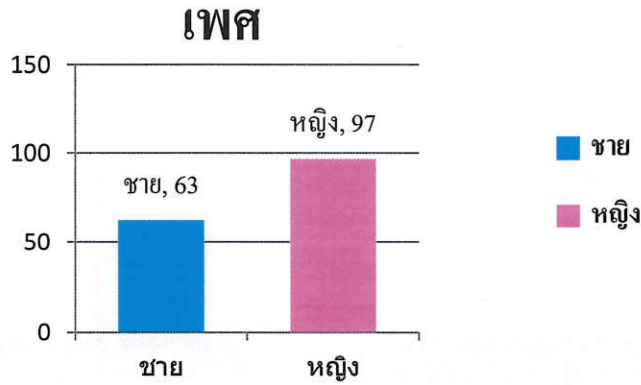
๓.๓ ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะอื่น เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการให้บริการและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

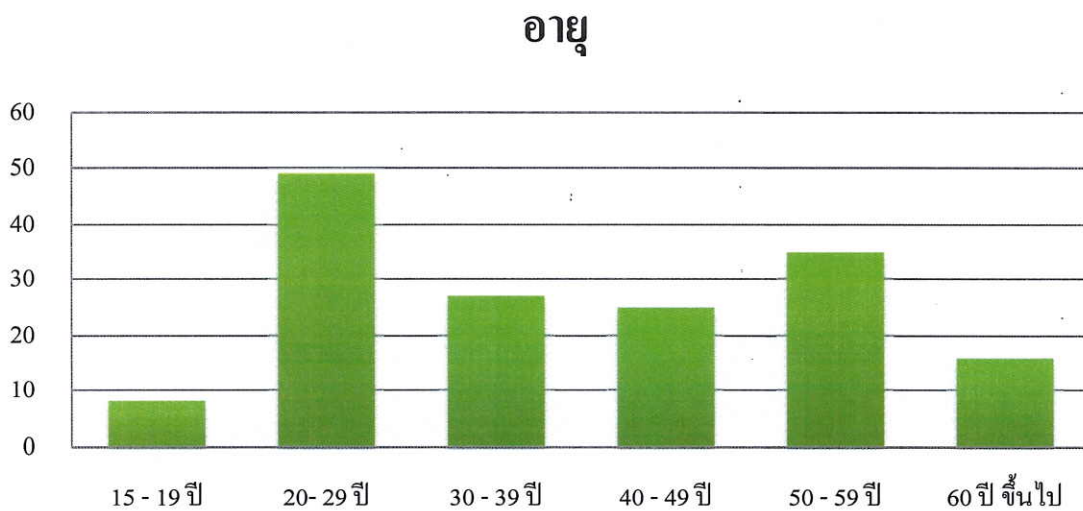
ระดับ	๕	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ	๔	หมายถึงพึงพอใจมาก
ระดับ	๓	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
ระดับ	๒	หมายถึงพึงพอใจน้อย
ระดับ	๑	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

1. ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	63	39.38
หญิง	97	60.63
รวม	160	100.00

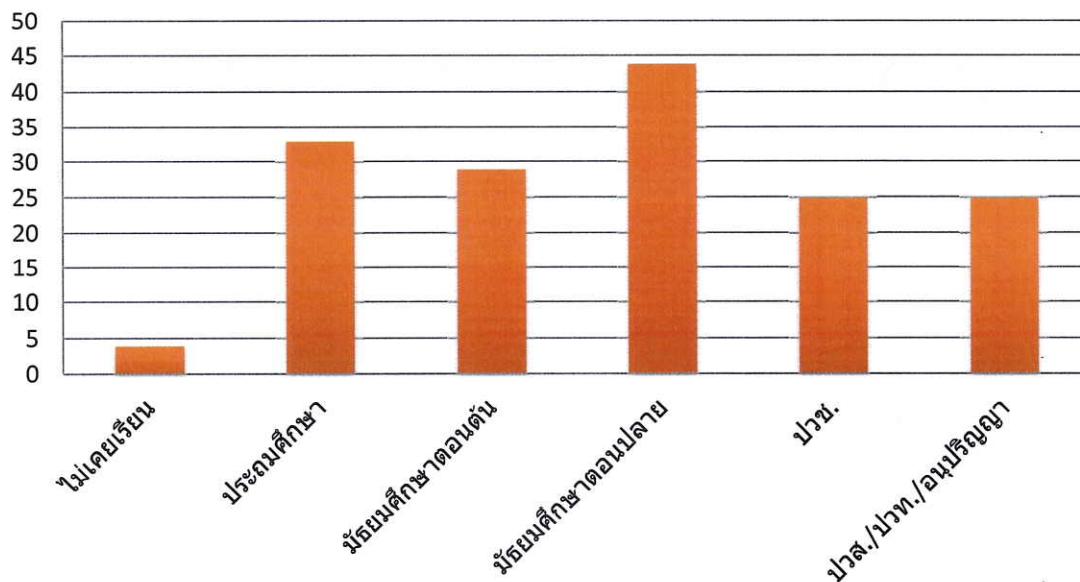


1.2 อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 - 19 ปี	8	5.00
20- 29 ปี	49	30.63
30 - 39 ปี	27	16.88
40 - 49 ปี	25	15.63
50 - 59 ปี	35	21.88
60 ปี ขึ้นไป	16	10.00
รวม	160	100.00



1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่เคยเรียน	4	2.50
ประถมศึกษา	33	20.63
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	18.13
มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	27.50
ปวช.	25	15.63
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	25	15.63
รวม	160	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด



1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	3.13
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	27	16.88
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	40	25.00
เกษตรกร	9	5.63
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	45	28.13
นักเรียน/นักศึกษา	10	6.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	6.25
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	14	8.75
อื่น ๆ (ระบุ)	0	0.00

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๒/๒๖.๒๕%	๗๒/๔๕%	๔๕/๒๘.๑๓%	๑/๐.๖๒%	-
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗/๒๓.๑๓%	๙๕/๕๙.๓๗%	๒๘/๑๗.๕%	-	-
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๕๓/๓๓.๑๒%	๙๑/๕๖.๘๘%	๑๖/๑๐%	-	-
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๘/๓๐%	๙๑/๕๖.๘๘%	๓๑/๑๙.๓๘%	-	-
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔๘/๓๐%	๘๗/๕๔.๓๘%	๒๕/๑๕.๖๒%	-	-
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๗/๒๙.๓๘%	๘๘/๕๕%	๒๕/๑๕.๖๒%	-	-
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐/๓๑.๒๕%	๘๙/๕๕.๖๓%	๒๐/๑๒.๕๐%	๑/๐.๖๒%	-
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕๒/๓๒.๕๐%	๘๘/๕๕%	๒๐/๑๒.๕๐%	-	-
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕๒/๓๒.๕๐%	๘๗/๕๔.๓๘%	๒๑/๑๓.๑๒%	-	-
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๔/๓๓.๗๕%	๙๒/๕๗.๕๐%	๑๓/๘.๑๓%	๑/๐.๖๒%	-
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔๒/๒๖.๒๕%	๙๒/๕๗.๕๐%	๒๖/๑๖.๒๕%	-	-
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖/๒๘.๗๕%	๗๕/๔๖.๘๘%	๓๘/๒๓.๗๕%	๑/๐.๖๒%	-
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๓๕/๒๑.๘๘%	๘๙/๕๕.๖๓%	๓๕/๒๑.๘๗%	๑/๐.๖๒%	-
๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓๔/๒๑.๒๕%	๘๙/๕๕.๖๓%	๓๗/๒๓.๑๒%	-	-
คุณภาพของการให้บริการ					
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕๗/๓๕.๖๒%	๘๕/๕๓.๑๓%	๑๘/๑๑.๒๕%	-	-
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕๔/๓๓.๗๕%	๘๑/๕๐.๖๒%	๒๕/๑๕.๖๓%	-	-
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๕๗/๓๕.๖๒%	๘๓/๕๑.๘๘%	๒๐/๑๒.๕๐%	-	-
ความถี่สะสม	$\frac{๘๐๘}{๑๗} = ๔๘$	$\frac{๑,๔๖๓}{๑๗} = ๘๖$	$\frac{๔๔๓}{๑๗} = ๒๖$	$\frac{๖}{๑๗} = ๐.๔$	
คะแนนที่ได้	$๔๘ \times ๕ = ๒๔๐$	$๘๖ \times ๔ = ๓๔๔$	$๒๖ \times ๓ = ๗๘$	$๐.๔ \times ๒ = ๐.๘$	
คะแนนรวม	$๒๔๐ + ๓๔๔ + ๗๘ + ๐.๘ = ๖๖๓$				
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๖๖๓}{๑๖} = ๔๑.๔$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ = ๔.๑๔ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด				

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

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชนด้านทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด