



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่ ทบ. - / ๒๕๖๒

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

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

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยภาพรวมใน ๔ ด้าน จำนวน ๑๖ ข้อ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (รายละเอียดตามเอกสารรายงานการประเมินผลฯ ที่แนบมาพร้อมนี้) เห็นควรรวบรวมเป็นข้อมูลในการประเมินด้านต่าง ๆ ของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์

☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวธีระภร อุดมมาลี)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายธีรทัศน์ บุญทรง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

(นางพิศสุดา ลิ้มกำปันทอง)  
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์

**ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร  
ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ (ที่ทำการอำเภอโพธาราม)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

**วัตถุประสงค์**

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

**ขอบเขตการศึกษา**

ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

**วิธีการศึกษา**

๑. ศึกษาข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่รับบริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม ที่เป็นกลุ่มหลากหลายทั้งทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และ ประเภทของงานทะเบียนที่ราษฎร ที่มาใช้บริการ โดยการกระจายสุ่มสำรวจจาก ๑๒ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๒

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 |

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

#### ๑. เพศ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| ๑) ชาย  | ๓๗    | ๔๕.๖๘  |
| ๒) หญิง | ๔๔    | ๕๔.๓๒  |
| รวม     | ๘๑    | ๑๐๐    |

#### ๒. อายุ

| สถานภาพ         | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| ๑) ๑๕ - ๑๙ ปี   | ๕     | ๖.๑๗   |
| ๒) ๒๐ - ๒๙ ปี   | ๒๐    | ๒๔.๖๘  |
| ๓) ๓๐ - ๓๙ ปี   | ๒๖    | ๓๒.๑๐  |
| ๔) ๔๐ - ๔๙ ปี   | ๑๕    | ๑๘.๕๒  |
| ๕) ๕๐ - ๕๙ ปี   | ๙     | ๑๑.๑๑  |
| ๖) ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๖     | ๗.๔๓   |
| รวม             | ๘๑    | ๑๐๐    |

#### ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

| สถานภาพ                | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ๑) ไม่เคยเรียน         | ๑     | ๑.๒๓   |
| ๒) ประถมศึกษา          | ๗     | ๘.๖๕   |
| ๓) มัธยมศึกษาตอนต้น    | ๒๖    | ๓๒.๑๐  |
| ๔) มัธยมศึกษาตอนปลาย   | ๑๔    | ๑๗.๒๘  |
| ๕) ปวช.                | ๑๗    | ๒๐.๙๙  |
| ๖) ปวส./ปวท./อนุปริญญา | ๑๖    | ๑๙.๗๕  |
| รวม                    | ๘๑    | ๑๐๐    |

/๔.สถานภาพ....

#### ๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

| สถานภาพ                                           | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๔     | ๔.๙๔   |
| ๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                           | ๗     | ๘.๖๔   |
| ๓) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว                     | ๑๓    | ๑๖.๐๕  |
| ๔) เกษตรกร                                        | ๑๒    | ๑๔.๘๒  |
| ๕) รับจ้างทั่วไป /กรรมกร                          | ๓๕    | ๔๓.๒๑  |
| ๖) นักเรียน/นักศึกษา                              | ๗     | ๘.๖๔   |
| ๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน                                | ๒     | ๒.๔๗   |
| ๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ                              | ๑     | ๑.๒๓   |
| ๙) อื่น ๆ                                         | -     | -      |
| รวม                                               | ๘๑    | ๑๐๐    |

#### ๕. ประเภทของงานทะเบียนราษฎร ที่มาใช้บริการ

| สถานภาพ                                                                          | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑) การรับแจ้งการเกิด การตาย                                                      | ๙     | ๑๑.๑๑  |
| ๒) การแจ้งย้ายที่อยู่                                                            | ๑๙    | ๒๓.๔๖  |
| ๓) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร                                           | ๑๙    | ๒๓.๔๖  |
| ๔) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร                                | ๒๙    | ๓๕.๘๐  |
| ๕) การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย | ๕     | ๖.๑๗   |
| ๖) การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร                                   | -     | -      |
| ๗) อื่น ๆ                                                                        | -     | -      |
| รวม                                                                              | ๘๑    | ๑๐๐    |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                | ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ                                                 |                       |                       |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|------------|
|                                                                                                                                   | มากที่สุด                                                                         | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                 | น้อยที่สุด |
| <b>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                              |                                                                                   |                       |                       |                      |            |
| ๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                                           | ๓/๓.๗๐%                                                                           | ๑๙/๒๓.๖๖%             | ๕๙/๗๒.๘๕%             | -                    | -          |
| ๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                                                  | ๖/๗.๕๑%                                                                           | ๓๔/๔๑.๙๗%             | ๔๑/๕๐.๖๒%             | -                    | -          |
| ๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น                                                      | ๑๒/๑๔.๘๒%                                                                         | ๓๔/๔๑.๙๗%             | ๓๕/๔๓.๒๑%             |                      |            |
| ๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                          | ๘/๙.๘๘%                                                                           | ๓๑/๓๘.๒๗%             | ๔๒/๕๑.๘๕%             |                      |            |
| ๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                 | ๑๒/๑๔.๘๒%                                                                         | ๓๓/๔๐.๗๕%             | ๓๖/๔๔.๕๕%             |                      |            |
| <b>เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                         |                                                                                   |                       |                       |                      |            |
| ๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                                         | ๘/๙.๘๘%                                                                           | ๓๗/๔๕.๖๘%             | ๓๖/๔๔.๕๕%             |                      |            |
| ๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                | ๙/๑๑.๑๒%                                                                          | ๓๖/๔๔.๕๕%             | ๓๖/๔๔.๕๕%             |                      |            |
| ๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | ๘/๙.๘๘%                                                                           | ๔๐/๔๙.๓๘%             | ๓๓/๔๐.๗๕%             |                      |            |
| ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                        | ๙/๑๑.๑๒%                                                                          | ๓๖/๔๔.๕๕%             | ๓๖/๔๔.๕๕%             |                      |            |
| ๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                  | ๑๐/๑๒.๓๕%                                                                         | ๓๗/๔๕.๖๘%             | ๓๔/๔๑.๙๗%             |                      |            |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                         |                                                                                   |                       |                       |                      |            |
| ๑) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                            | ๘/๙.๘๘%                                                                           | ๒๗/๓๓.๓๓%             | ๔๕/๕๕.๕๕%             | ๑/๑.๒๕%              |            |
| ๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                             | ๙/๑๑.๑๒%                                                                          | ๒๙/๓๕.๘๐%             | ๔๐/๔๙.๓๘%             | ๓/๓.๗๐%              |            |
| ๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                           | ๙/๑๑.๑๒%                                                                          | ๒๙/๓๕.๘๐%             | ๔๒/๕๑.๘๕%             | ๑/๑.๒๕%              |            |
| <b>คุณภาพของการให้บริการ</b>                                                                                                      |                                                                                   |                       |                       |                      |            |
| ๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ                                                                                         | ๑๐/๑๒.๓๕%                                                                         | ๓๐/๓๗.๐๔%             | ๔๑/๕๐.๖๒%             |                      |            |
| ๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                            | ๘/๙.๘๘%                                                                           | ๔๐/๔๙.๓๘%             | ๓๓/๔๐.๗๕%             |                      |            |
| ๓) ผลการบริการในภาพรวม                                                                                                            | ๑๐/๑๒.๓๕%                                                                         | ๓๕/๔๓.๒๑%             | ๓๖/๔๔.๕๕%             |                      |            |
| ความถี่สะสม                                                                                                                       | $\frac{๑๓๙}{๑๖} = ๘$                                                              | $\frac{๕๒๗}{๑๖} = ๓๓$ | $\frac{๖๒๕}{๑๖} = ๓๙$ | $\frac{๕}{๑๖} = ๐.๓$ |            |
| คะแนนที่ได้                                                                                                                       | $๘ \times ๕ = ๔๐$                                                                 | $๓๓ \times ๔ = ๑๓๒$   | $๓๙ \times ๓ = ๑๑๗$   | $๐.๓ \times ๒ = ๐.๖$ |            |
| คะแนนรวม                                                                                                                          | $๔๐ + ๑๓๒ + ๑๑๗ + ๐.๖ = ๒๘๙.๖$                                                    |                       |                       |                      |            |
| คะแนนเฉลี่ย                                                                                                                       | $\frac{๒๘๙.๖}{๘๑} = ๓.๕๘$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ = ๓.๕๘ มีความพึงพอใจในระดับมาก |                       |                       |                      |            |

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 ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก