



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดฯ เทศบาลตำบลบ้านสิงห์

ที่ สป.๑๗๓๑ / ๒๕๖๕

วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี (ณ ที่ทำการอำเภอโพธาราม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ได้มีการวิเคราะห์ผลประเมิน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติพื้นฐาน - หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยพิจารณาให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยให้ถือปฏิบัติตามรูปแบบและวิธีการประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยภาพรวมใน จำนวน ๘ ข้อ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (รายละเอียดตามเอกสารรายงานการประเมินผลฯ ที่แนบมาพร้อมนี้) เห็นควรรวบรวมเป็นข้อมูลในการประเมินด้านต่าง ๆ ของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธีระภร อุดมมาลี)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นางสาวพัชร ธีระภรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายธีรทัศน์ บุญทรง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

14 พ.ย. 2565

**ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร
ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ (ที่ทำการอำเภอโพธาราม)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการศึกษา

ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่รับบริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์
๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ณ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม ที่เป็นกลุ่มหลายกลุ่ม ทั้งทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และ ประเภทของงานทะเบียนราษฎร ที่มาใช้บริการ โดยการกระจายสุ่มสำรวจจาก ๑๒ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

๓.๑ แบบประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ โดยมีจำนวน ๘ ข้อ ได้แก่

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- ๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๓) เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ๕) การให้บริการมีขั้นตอนอย่างมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- ๖) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว
- ๗) สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะอาดสบาย
- ๘) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

๓.๒ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการให้บริการ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

/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 ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๙=๖๘.๓๒%	๓๑=๓๐.๖๙%	๑=๐.๙๙%	-	-
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๗๙=๗๘.๒๒%	๒๒=๒๑.๗๘%	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)	๘๒=๘๑.๑๙%	๑๙=๑๘.๘๑%	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๖=๖๕.๓๕%	๓๕=๓๔.๖๕%	-	-	-
๕. การให้บริการมีขั้นตอนอย่างมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖=๕๕.๔๕%	๔๕=๔๔.๕๕%	-	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๖๐=๕๙.๔๑%	๔๑=๔๐.๕๙%	-	-	-
๗. สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบาย	๖๒=๖๑.๓๙%	๓๘=๓๗.๖๑%	๑=๐.๙๙%	-	-
๘. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๕=๖๔.๓๖%	๓๕=๓๔.๖๕%	๑=๐.๙๙%	-	-
ความดีเฉลี่ย	$\frac{๕๓๙}{๘} = ๖๗.๓๗5$	$\frac{๒๖๖}{๘} = ๓๓.๒๕$	$\frac{๓}{๘} = ๐.๓๗๕$	-	-
คะแนนที่ได้	$๖๗ \times ๕ = ๓๓๕$	$๓๓ \times ๔ = ๑๓๒$	$๑ \times ๓ = ๓$	-	-
คะแนนรวม	$๓๓๕ + ๑๓๒ + ๓ = ๔๗๐$				
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๔๗๐}{๑๐๑} = ๔.๖๕๓๔$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ = ๔.๖๕ มีความพึงพอใจ				
	๑๐๑ ระดับ				

/เกณฑ์ประเมิน....

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

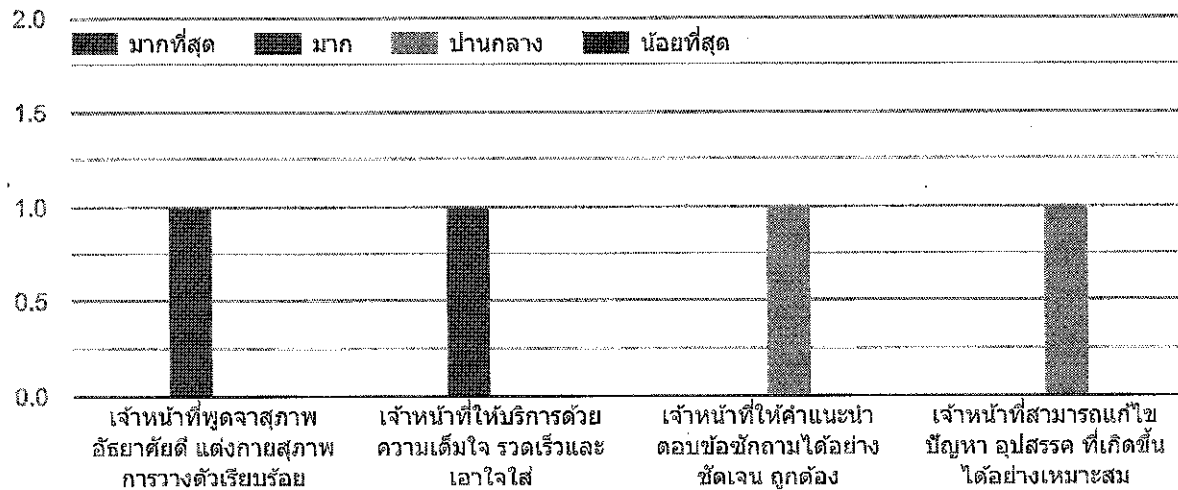
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑. เอาใจใส่ พุดจาสุภาพ
๒. สุภาพ และให้บริการดี
๓. มาติดต่อหลานเข้าทะเบียนบ้านเจ้าหน้าที่บริการดีที่สุดใน และเป็นครั้งแรกที่มาอำเภอคะ

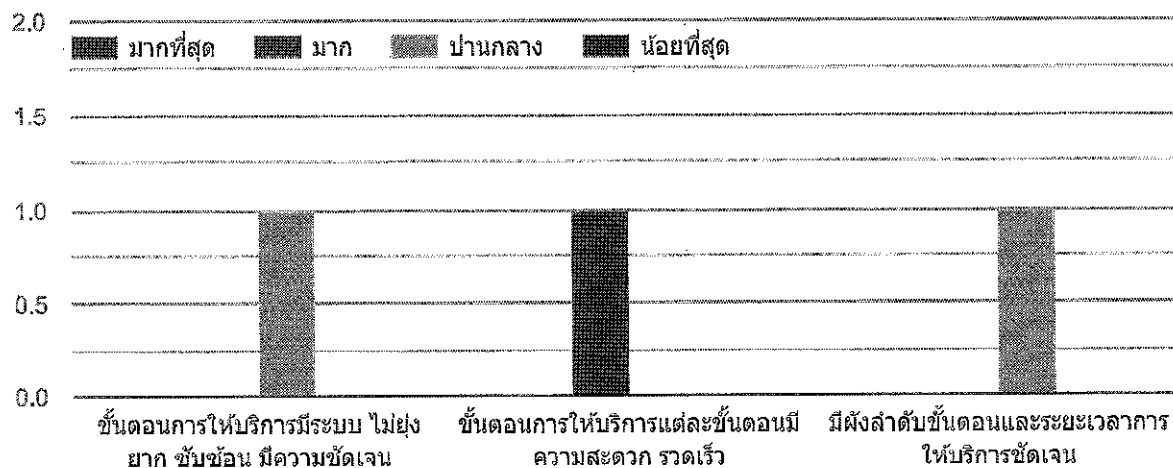
สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชน ด้านทะเบียนราษฎร (ณ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม) เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

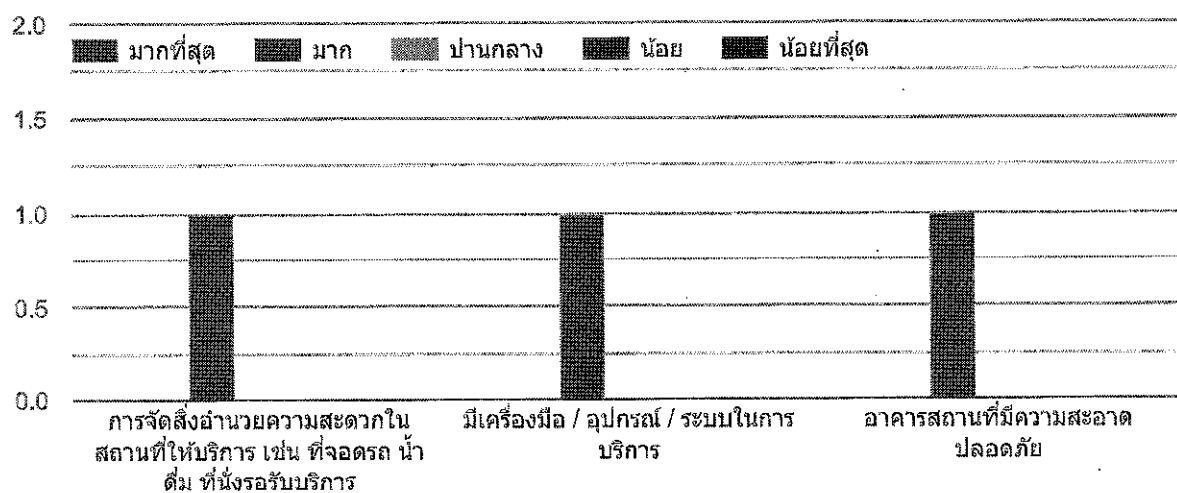
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

☐ คัดลอก


2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

☐ คัดลอก


3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

☐ คัดลอก


ข้อเสนอแนะ