



บันทึกข้อความ

ส่วน กลุ่มงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกระปี่น้อย โทร ๐-๗๕๖๕๒-๗๗๙ ต่อ ๑๐๘
ที่ - วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระปี่น้อย

ต้นเรื่อง

ตามที่ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลตำบลกระปี่น้อย มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ เช่นการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ และได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ในด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการโดยรวม รวมทั้งสิ้น ๑๗ รายการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

สรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

๒. สถานภาพทั่วไป (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

เพศ	ชาย	จำนวน	๒๑	คน
	หญิง	จำนวน	๒๙	คน
อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	-	คน
	๑๘-๒๕ ปี	จำนวน	๑๐	คน
	๒๖-๓๕ ปี	จำนวน	๑๕	คน
	๓๖-๔๐ ปี	จำนวน	๑๘	คน
	๕๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๗	คน

ระดับการศึกษา

มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๓	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	๑๙	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๔	คน

อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	๒๕	คน
รับจ้าง	จำนวน	๑๒	คน
รับราชการ	จำนวน	๕	คน

จากรายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๒๙ คน หรือคิดเป็น ๕๘% รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๑ คน หรือคิดเป็น ๔๒% ช่วงอายุที่ใช้บริการมากที่สุด ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน หรือคิดเป็น ๓๖% ระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๓๘% และมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ๒๕ คน คิดเป็น ๕๐ %

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม

รายการ	รวมผลการประเมิน					ค่าเฉลี่ย (x̄)	sd	ระดับ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	6	30	14	4.12	-	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	-	2	32	16	4.28	-	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	5	25	21	4.30	-	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ	-	-	4	16	30	4.52	-	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	8	23	19	4.22	-	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร								
1. ความสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกาย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	-	-	2	26	22	4.40	-	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	7	27	17	4.28	-	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	-	-	4	25	21	4.34	-	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	5	17	28	4.46	-	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	6	17	27	4.42	-	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	5	23	22	4.34	-	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ	-	-	4	27	19	4.30	-	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	-	3	27	20	4.34	-	มาก
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	-	-	6	22	22	4.52	-	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	-	-	6	24	20	4.28	-	มาก
ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม								
1. ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	-	-	5	25	20	4.30	-	มาก
2. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	-	-	4	24	22	4.36	-	มาก

หมายเหตุ * เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายเป็นรายชื่อ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ความพึงพอใจระดับคะแนนค่าเฉลี่ย
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากการประเมิน ได้สรุปผลจากการประเมินตามหัวข้อ สรุปผลในระดับ มากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้

จากตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการในด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ คน โดยผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๔ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ สูงที่สุด อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๔. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ และ ๔.๓๖ ตามลำดับ

สรุป จากผลการประเมินเมื่อพิจารณาในด้านทุกด้านที่ประชาชนได้ทำแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ด้าน ๑๗ ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการของงานทะเบียนราษฎร มีการปฏิบัติงานได้อย่างดี ประชาชนก็ได้รับประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ประชาชนต้องการให้มีการบริการทำบัตรประชาชน
- ลดระยะเวลาการให้บริการให้เร็วขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสมเกียรติ หลานหลาย)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ



(นางสาวสาวิตรี มณีอ่อน)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการพิเศษ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นชอบตามที่ขอเสนอเรื่อง ขอเพิ่มสิทธิประโยชน์ทางภาษี
สำหรับนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ITA



(นางสาวภาณุมาศ เพ็ชรศรีเงิน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

ksw



(นายเอกภพ พฤษชัยนิมิต)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรีตำบลกระปี่น้อย

MSV



(นายสิทธิโชค สะสม)

รองนายกเทศมนตรีตำบลกระปี่น้อย

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลกระปี่น้อย

ทน



(นายวัฒนพงศ์ เนือเกลียง)

นายกเทศมนตรีตำบลกระปี่น้อย