



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร โทร. 0 4343 1508

ที่ ก 6301/

วันที่ 25 สิงหาคม 2563

เรื่อง สรุปรายงานการโครงการสำรวจความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร

เรียน นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลวังชัย

ตามที่ได้จัดทำโครงการแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังชัย ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังชัย จำนวน 3 โครงการ ดังนี้

1. โครงการแจ้งการตายนอกสถานที่
2. โครงการตรวจสอบบ้านที่ไม่มีเลขรหัสประจำบ้านและบ้านที่มีเลขรหัสประจำบ้านแต่ไม่มีบ้าน
3. โครงการแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปรวรรณ ยศไกร)

เจ้าพนักงานทะเบียนปฏิบัติงาน

(นางสุชใจ สิริจวัฒนา)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นางธิราวัลย์ ดวงคำรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

26 มี.ค. 63

-จากบ สมวิมล 1401 ดงพ

(นายชาติ มณีสา)

ปลัดเทศบาลตำบลวังชัย ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลวังชัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ 2563

การจัดทำโครงการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในการใช้  
บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังชัย ในเขตเทศบาลตำบลวังชัย ในปีงบประมาณ 2563 โดยได้ทำ  
การเก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 126 คน ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 ถึง 21 สิงหาคม 2563  
ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	38.10
หญิง	78	61.90
รวม	126	100

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90  
และเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	3.97
21 - 30 ปี	23	18.25
31 - 40 ปี	36	28.57
41 - 50 ปี	32	25.40
51 - 60 ปี	20	15.87
มากกว่า 60 ปี	10	7.9
รวม	126	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ  
28.57 ลำดับรองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 อายุ 21-30 ปี มีจำนวน  
23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อายุ 51-60 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 มากกว่า 60 ปี มีจำนวน  
10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และลำดับสุดท้ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97

ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนโดยรวม และด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.73	0.50	พอใจมาก
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.77	0.49	พอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.54	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.83	0.46	พอใจมาก
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.77	0.48	พอใจมาก
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.76	0.48	พอใจมาก
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.74	0.46	พอใจมาก
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.81	0.49	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.76	0.46	พอใจมาก
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.74	0.49	พอใจมาก
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.51	พอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
13. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.84	0.39	พอใจมาก
14. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.77	0.48	พอใจมาก
รวม	4.77	0.48	พอใจมาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับพอใจมากทุกข้อตามลำดับได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 4.73$ ) มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.77$ ) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.76$ ) ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.83$ ) แต่งกายเหมาะสมมีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ( $\bar{X} = 4.77$ ) มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.74$ ) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.81$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.74$ ) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.77$ ) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) ผลการให้บริการในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.77$ )

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	13.49
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	11.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	21.43
อนุปริญญา/ปวส.	14	11.11
ปริญญาตรี	47	37.30
ปริญญาโท	6	4.76
อื่นๆ	1	0.79
รวม	126	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ระดับประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น,อนุปริญญา/ปวส. จำนวน เท่ากัน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และระดับอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	21	16.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.76
พนักงานบริษัท	17	13.49
ธุรกิจส่วนตัว	16	12.70
ค้าขาย	25	19.84
รับจ้าง/ลูกจ้าง	20	15.87
นิสิต/นักศึกษา	4	3.17
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	6	4.76
เกษียณ/ว่างงาน	5	3.97
อื่นๆ	6	4.76
รวม	126	100

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 รองลงมาอาชีพข้าราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง, อื่นๆ เท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 อาชีพเกษียณ/ว่างงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 และอาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

1. เจ้าหน้าที่ทำงานดีมากให้เกียรติประชาชนผู้มาติดต่อราชการเป็นกันเอง
2. โดยรวมให้บริการดีมากครับ
3. บริการประทับใจครับ
4. บริการประชาชนประทับใจมากและขอให้ปฏิบัติเช่นนี้ตลอดไปครับน่าจะมีบริการถ่ายเอกสารด้วย
5. บริการรวดเร็วประทับใจ บริการด้วยรอยยิ้ม และแนะนำขั้นตอนในการทำเอกสารดีมาก
6. ไม่มีค่าบริการทุกอย่าง
7. การปฏิบัติหน้าที่ ตรงต่อเวลา การให้บริการเป็นหัวใจหลัก ขอให้ปฏิบัติดีๆ ยิ่งๆ ขึ้นไปค่ะ
8. บริการดีมาก สุภาพรวดเร็ว
9. พุดไพเราะ, ยิ้มแย้ม, บริการดี, ชัดเจน
10. ละเอียตรอบคอบทุกขั้นตอนครับ
11. รวดเร็วดีครับ
12. ปัจจุบันดีแล้วค่ะ
13. ออกบริการนอกสถานที่อยากให้เหมือนเดิมต่อไป