



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ โทร.๐๓๕-๖๑๕๙๓๙

ที่ อท ๕๒๐๐๑/มว

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาลเมืองอ่างทอง

ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในการบริการเช่นการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่นการขอทำบัตรครั้งแรก การขอทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย/ชำรุดการขอตรวจสอบหลักฐานการทำบัตร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลให้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภาพร สมบูรณ์)

ตำแหน่งนักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสุภาวิตา ยาแพง)

ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

(นายทองศักดิ์ ศรีวิเชียร)

ตำแหน่งปลัดเทศบาล

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

๑. กลุ่มประชากร (กลุ่มตัวอย่าง)

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากผู้มาใช้บริการโดยภาพรวม) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีต่องาน
ทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

๑. ชาย จำนวน ๕๗ คน

๒. หญิง จำนวน ๔๓ คน

๒. อายุ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

๑. ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๖ คน

๒. ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๑ คน

๓. ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๔ คน

๔. ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๒๐ คน

๕. ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๒ คน

๖. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน

๓. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑๗	คน
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	-	คน
๓. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๖	คน
๔. เกษตรกร	จำนวน	๕	คน
๕. รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	จำนวน	๔๑	คน
๖. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๖	คน
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	๕	คน
๘.ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	จำนวน	๑๐	คน
๙. อื่น ๆ	จำนวน	-	คน

๔. ประเภทของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่มาใช้บริการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

๑. กรณีทำบัตรครั้งแรก	จำนวน	๒	คน
๒. กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย	จำนวน	๖	คน
๓. กรณีบัตรหมดอายุ	จำนวน	๖	คน
๔. กรณีบัตรชำรุด	จำนวน	๑	คน
๕. การรับแจ้งเกิด	จำนวน	๓๗	คน
๖. การรับแจ้งตาย	จำนวน	๒๒	คน
๗. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน	จำนวน	-	คน
๘. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร	จำนวน	๘	คน
๙. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน	จำนวน	๖	คน
๑๐. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียน	จำนวน	-	คน
๑๑. กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียน	จำนวน	-	คน
๑๒. การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการ ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย	จำนวน	๑๒	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ในภาพรวม) ผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(๑๐๐)	๕	
๑. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๙๖.๘๘		พอใจมาก
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๓.๗๕	๕	พอใจมาก
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๙๖.๐๐	๕	พอใจมาก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	(๑๐๐)	๕	
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๘.๗๕		พอใจมาก
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๙๗.๕๐	๕	พอใจมาก
๔. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	(๑๐๐)	๕	
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๗.๐๕		พอใจมาก
๒. ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๐.๐๐	๕	พอใจมาก
๓. ความพึงพอใจของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการเช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๙๗.๗๕	๕	พอใจมาก
๔. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๘๘.๗๕	๕	พอใจมาก
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๙๖.๘๘	๕	พอใจมาก
๖. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๔ คุณภาพของการให้บริการ	(๑๐๐)	๕	
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก
๓. ผลการบริการในภาพรวม	๙๘.๗๕	๕	พอใจมาก

จากตารางตอนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ พอดีมาก ๔ พอใจ ๓ พอใจปานกลาง ๒ ไม่พอใจ ๑ ไม่พอดีมาก

๓. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่องานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
ประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ
ในการให้บริการ