



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลป่าต้ว

ที่ ยส ๕๒๖๐๑/๑๒๓๒

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว/นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

ตามที่ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี โดยจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จำนวน ๕ ด้าน (ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านการบริการสาธารณะ และด้านธรรมาภิบาล) ตามแบบที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านที่ ๑ หน่วยที่ ๔ การบริการประชาชน เกณฑ์การประเมิน ข้อ ๑๒ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) ประกอบข้อ ๑๒.๑,๑๒.๒ และ ๑๒.๕ - ๑๒.๖ มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ,มีการประมวลผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น,มีผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ และมีการ ให้คะแนนแสดงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ตามแบบที่กำหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จึงสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๓ ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวสุนทร ดอกดอก)

พนักงานจ้างทั่วไป

ความเห็น นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

- หน่อไผ่รดทาบ

สุนันดา

(นางสาวสุนิสสา พุทธิพันธ์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

ลงวันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

/ความเห็น...

ความเห็น ปลัดเทศบาลตำบลป่าต้ว

.....
.....
.....

พันจ่าตรี



(สมาน ยิ่งยงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าต้ว

ลงวันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

.....
.....
.....

(นายพิตรพิบูล สิริเรืองชนชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

ลงวันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

หมายเหตุ : บันทึกข้อความ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว สำนักปลัดเทศบาล ที่
ยส ๕๒๖๐๑ / ๑๒๓๒ ลงวันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ
จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตาราง ๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนผู้มารับบริการ ๓๐ คน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าติ้ว

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑ เพศ			
ชาย	๑๒	๔๐.๐๐	
หญิง	๑๘	๖๐.๐๐	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๒ อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๓๓	
๒๐ - ๒๙ ปี	๒	๖.๖๗	
๓๐ - ๓๙ ปี	๔	๑๓.๓๓	
๔๐ - ๔๙ ปี	๘	๒๖.๖๗	
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๑	๓๖.๖๗	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๓.๓๓	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๓ ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๙	๓๐.๐	
มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา	๑๘	๖๐.๐	
ปริญญาตรี	๓	๑๐.๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๔ อาชีพ			
ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๓.๓๓	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๖.๖๗	
เกษตรกรกรรม	๑๖	๕๓.๓๔	
รับจ้างทั่วไป	๖	๒๐.๐๐	
แม่บ้าน	๑	๓.๓๓	
ว่างงาน	-	-	
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๓๓	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๓๐	๑๐๐	

สรุป : เพศ เพศหญิง จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐) และ ชาย ๑๒ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐)

อายุ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๓๖.๖๗) รองลงมาคือ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี ขึ้นไป จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๒๖.๖๗) และ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๑๓.๓๓) อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๑๓.๓๓) ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๖.๖๗) สุดท้าย อายุต่ำกว่า ๒๐ มี ๑ คน (ร้อยละ ๓.๓๓)

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญาตรีจำนวน ๑๘ คน (๖๐.๐๐) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๓๐.๐๐) และ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๑๖ คน (ร้อยละ ๕๓.๓๔) รองลงมา คือ ค้าขาย จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๗) และ รับจ้างทั่วไป ๖ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐) ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ,นักเรียน/นักศึกษา, แม่บ้าน อย่างละ ๑ คน (ร้อยละ ๓.๓๓)

ตาราง ๒ กลุ่มสำรวจ

ลำดับที่	งานทะเบียนราษฎร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	รับแจ้งการเกิด - การตาย	๑	๓.๓๓	
๒	การแจ้งการย้ายที่อยู่	๑๗	๕๖.๖๗	
๓	การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร	๓	๑๐.๐	
๔	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนราษฎร	๒	๖.๖๗	
๕.	การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร	-	-	
๖	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	๑	๓.๓๓	
๗	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๖	๒๐.๐๐	
	รวม	๓๐	๑๐๐	

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๓๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็น การแจ้งการย้ายที่อยู่ จำนวนรายการ ละ ๑๗ คน (ร้อยละ ๕๖.๖๗) รองลงมาคือการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐) การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน และทะเบียนราษฎร จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) และ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนราษฎร จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๖.๖๗) และการรับแจ้งการเกิด - การตาย และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร จำนวน รายการละ ๑ คน (ร้อยละ ๓.๓๓)

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ คน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓) งงเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)	ค่าเฉลี่ย(X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
	๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒	๒๗	๑	๐	๐	๔.๐๓	๐.๓๑	พอใจ	๘๐.๖๗
	๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘	๒๐	๒	๐	๐	๔.๒๐	๐.๕๔	พอใจ	๘๔.๐๐
	๓) การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อน เป็นต้น	๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๓๐	๐.๔๖	พอใจ	๘๖.๐๐
	๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙	๒๐	๑	๐	๐	๔.๒๗	๐.๕๑	พอใจ	๘๕.๓๓
	๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๙	๒๐	๑	๐	๐	๔.๒๗	๐.๕๑	พอใจ	๘๕.๓๓
๒	เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ									
	๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๔๐	๐.๔๙	พอใจ	๘๘.๐๐
	๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๐	พอใจ	๙๐.๐๐
	๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	๑๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๐	พอใจ	๘๙.๓๓
	ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น									
	๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๑๑	๑๙	๐	๐	๐	๔.๓๗	๐.๔๘	พอใจ	๘๗.๓๓
	ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น									
	๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๓๐	๐.๔๖	พอใจ	๘๖.๐๐
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก									
	๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๒๗	๐.๔๔	พอใจ	๘๕.๓๓
	๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๒๗	๐.๔๔	พอใจ	๘๕.๓๓
	๓) ความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา เป็นต้น	๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๒๗	๐.๔๔	พอใจ	๘๕.๓๓
	๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๑๓	๐.๓๔	พอใจ	๘๒.๖๗
	๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗	๒๒	๐	๐	๐	๔.๑๐	๐.๘๗	พอใจ	๘๒.๐๐
๔	คุณภาพของการให้บริการ									
	๑) ให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๑๓	๐.๓๔	พอใจ	๘๒.๖๗
	๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๔๐	๐.๔๙	พอใจ	๘๘.๐๐
	๓) ผลการบริการในภาพรวม	๑๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๔๐	๐.๔๙	พอใจ	๘๘.๐๐
	รวม	๘.๙๔	๒๐.๗๒	๐.๒๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๘	๐.๔๘	พอใจ	๘๕.๖๓

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ / ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ / ร้อยละ ๘๐ - ๘๙ หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ / ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ หมายถึง พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ / ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ / ร้อยละ ๕๐ - ๕๙ หมายถึง ไม่พอใจมาก