



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา

ที่ ชม ๖๓๒๐๑/-

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๔ (กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเตื่อ-มิดกา

ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ
มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา จึงขอรายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ร้อยตรีหญิง

(รวิวรรณ จาเรือน)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสุภารัตน์ จิตตเขตต์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทนปลัด
นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มิดกา

(นายพิภพ จาเรือน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเตื่อ-มิดกา

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานทะเบียน
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มัตกา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๔ (กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๘๔ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย จำนวน ๔๐ คน	หญิง จำนวน ๔๔ คน
อายุ	๑. ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๒ คน	๒. ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑๒ คน ๓. ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๐ คน
	๔. ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๙ คน	๕. ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๘ คน ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน
อาชีพ	๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๑๒ คน	๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๒ คน
	๓. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน	๔. เกษตรกร จำนวน ๑๗ คน
	๕. รับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๒๑ คน	๖. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๐ คน
	๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๗ คน	๘. ว่างงาน/ไม่มีงานทำ จำนวน ๑ คน
	๙. อื่นๆ จำนวน ๗ คน	

เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การรับแจ้งการเกิด การตาย	จำนวน ๒๕ คน
๒. การแจ้งย้ายที่อยู่	จำนวน ๓๒ คน
๓. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร	จำนวน ๑ คน
๔. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนราษฎร	จำนวน ๐ คน
๕. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร	จำนวน ๔ คน
๖. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	จำนวน ๑๒ คน
๗. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	จำนวน ๑๐ คน
ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย	
๘. การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร	จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	71.43	26.19	2.38			4.69	93.80
๒. ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	72.62	26.19	1.19			4.71	94.20
๓. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	72.62	26.19	1.19			4.71	94.20
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	72.62	25.00	2.38			4.70	94.00
ค่าเฉลี่ย						4.70	94.05
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	73.81	25.00	1.19			4.73	94.60
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	72.62	26.19	1.19			4.71	94.20

๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	73.81	23.81	2.38			4.71	94.20
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	73.81	26.19				4.74	94.80
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	73.81	25.00	1.19			4.73	94.60
ค่าเฉลี่ย						4.72	94.48
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	72.62	25.00	2.38			4.70	94.00
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	72.62	26.19	1.19			4.71	94.20
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	73.81	26.19				4.74	94.80
๔. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	73.81	25.00	1.19			4.73	94.60
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	73.81	25.00	1.19			4.73	94.60
๖. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	73.81	23.81	2.38			4.71	94.20
ค่าเฉลี่ย						4.72	94.40
รวมค่าเฉลี่ย						4.72	94.31

ตอน ๓ : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มีดกา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ และประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

• ๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะขอรับบริการในเรื่องการแจ้งย้ายที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าเตื่อ-มีดกา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๑ โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ ตามลำดับ