



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร โทร. 0 4343 1508

ที่ ก 6301/

วันที่ 17 เมษายน 2567

เรื่อง สรุปรายงานโครงการแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลวังชัย

ตามที่ งานทะเบียนราษฎรได้จัดทำโครงการแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2567 (โครงการต่อเนื่อง) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด หน้าช่องบริการเพื่อตอบแบบสอบถามนั้น จึงขอสรุปรายงานประจำปีงบประมาณ 2567 ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 66 - 29 มี.ค. 67 นั้น

ผู้รับบริการสแกน QR code แบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 26 คน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.99 % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ข/ทอม

(นางปรวพรรณ ยศไกร)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

- น.น.น.น. สรุปรายงานแบบสอบถาม
- น.น.น.น. สรุปรายงานแบบสอบถาม

- น.น.น.น. สรุปรายงานแบบสอบถาม

สุใจ

(นางสุใจ สิริจวงวัฒนา)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

17 เม.ย. 67

จก

(นายพิเชษฐ์ คำสุข)
นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลวังชัย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ 2567

การจัดทำโครงการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังชัย ในเขตเทศบาลตำบลวังชัย ในปีงบประมาณ 2567 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 29 มีนาคม 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 26 คน และวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประเภทของงานที่มารับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	11	42.31
หญิง	15	57.69
รวม	26	100

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	9	34.62
21 - 30 ปี	9	34.62
31 - 40 ปี	5	19.23
41 - 50 ปี	3	11.54
51 - 60 ปี	0	0
มากกว่า 60 ปี	0	0
รวม	26	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ อายุ 21-30 ปี จำนวน 9 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.62 ลำดับรองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	3	11.54
มัธยมศึกษา/ปวช.	8	30.77
อนุปริญญา/ปวส.	7	26.92
ปริญญาตรี	7	26.92
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	1	3.85
รวม	26	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาระดับปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ระดับต่ำกว่าประถม/ประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	7	26.92
พนักงานบริษัทเอกชน	3	11.54
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	7	26.92
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	11.54
อื่นๆ (เช่น ว่างาน,แม่บ้าน,รับจ้างทั่วไป)	6	23.08
รวม	26	98.04

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 7 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาอาชีพอื่น(เช่น ว่างาน,แม่บ้าน,รับจ้างทั่วไป) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.54

ตอนที่ 2
ประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ตาราง 5

ประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ประเภทงาน	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
การแจ้งการเกิด	0	0
การแจ้งการตาย	0	0
การแจ้งย้ายที่อยู่	2	7.69
การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน	9	34.62
การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร	15	57.69
อื่นๆ	0	0
รวม	26	100

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร การแก้ไขรายการขึ้นทะเบียนจำนวน 15 รายการ คิดเป็นร้อยละ 57.69 การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน จำนวน 9 รายการ คิดเป็นร้อยละ 34.60 และการแจ้งย้ายที่อยู่ 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตอนที่ 3
ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนโดยรวม และด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.65	พอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.36	0.76	พอใจมาก
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.38	0.77	พอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.48	0.65	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ความพึงพอใจ
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.62	0.50	พอใจมากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.48	0.65	พอใจมาก
7. ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.52	0.59	พอใจมากที่สุด
8. สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.52	0.59	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ความพึงพอใจ
9. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทาง			

มารับบริการ	4.42	0.64	พอใจมาก
10. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.52	0.59	พอใจมากที่สุด
11. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.52	0.59	พอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ความพึงพอใจ
12. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	0.58	พอใจมาก
13. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.56	0.51	พอใจมากที่สุด
รวม	4.71	0.51	พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ 6 โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง มีค่าคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน 5

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจบริการงานงานทะเบียนราษฎร เป็น 4.71 อยู่

ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.99 %

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

1. ครบถ้วน เสร็จไว
2. สะดวกรวดเร็ว
3. บริการดีมีมากคะ