บันทึกข้อความ

ส่วน เทศบาลตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ที่ - **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระบี่น้อย

ต้นเรื่อง

สำนักงานเทศบาลตำบลกระบี่น้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลกระบี่น้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกระบี่น้อย ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ในด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน รวมทั้งสิ้น ๑๗ รายการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

<u>สรุปผลการประเมิน</u> ได้ดังนี้

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไป

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

๒. สถานภาพทั่วไป (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

เพศ	ชาย	จำนวน	๒๑	คน
	หญิง	จำนวน	๒๙	คน
อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	-	คน
	๑๘-๒๕ ปี	จำนวน	๑๔	คน
	๒๖-๓๕ ปี	จำนวน	๑๒	คน
	๓๖-๔๐ ไป	จำนวน	๑๘	คน
	๕๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๖	คน
ระดับการศึกษา				
	มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๕	คน
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน
	ปริญญาตรี	จำนวน	๙	คน
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน
อาชีพ				
	เกษตรกร	จำนวน	๒๔	คน
	รับจ้าง	จำนวน	๑๓	คน
	รับราชการ	จำนวน	๕	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๘	คน

จากรายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ๒๖ คน หรือคิดเป็น ๕๒%) รองลงมาเป็นเพศชาย (๒๔ คน หรือคิดเป็น ๔๘%) ช่วงอายุที่ใช้บริการมากที่สุด ๓๖-๔๐ ปี ๓๒% ระดับการศึกษาคือปริญาตรี ๖๘% และมีอาชีพเกษตรกร ๔๐ %

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม

รายการ	รวมผลการประเมิน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	sd	ระดับ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	7	30	13	4.12	-	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	-	3	31	16	4.26	-	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	6	23	21	4.30	-	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ	-	-	4	17	29	4.51	-	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	6	25	19	4.26	-	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร								
1. ความสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกาย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	-	-	4	24	22	4.36	-	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	6	28	16	4.20	-	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	-	-	4	25	21	4.34	-	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	6	16	28	4.38	-	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	6	17	27	4.54	-	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	5	24	21	4.32	-	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ	-	-	4	27	19	4.30	-	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	-	6	24	20	4.28	-	มาก
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	-	-	6	22	22	4.52	-	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้านประชาสัมพันธ์ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	-	-	6	24	20	4.28	-	มาก
ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม								
1. ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	-	-	4	26	20	4.32	-	มาก
2. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	-	-	6	24	20	4.28	-	มาก

หมายเหตุ * เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายเป็นรายข้อ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ความพึงพอใจระดับคะแนนค่าเฉลี่ย
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ – ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากการประเมิน ได้สรุปผลจากการประเมินตามหัวข้อ สรุปผลในระดับ มากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้

<u>จากตอนที่ ๒</u> ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการในด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ คน โดยผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๑ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก

๒. **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๔ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก

๓. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก

๔. **ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ และ ๔.๒๘ ตามลำดับ

สรุป จากผลการประเมินเมื่อพิจารณาในด้านทุกด้านที่ประชาชนได้ทำแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ด้าน ๑๗ ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการของงานทะเบียนราษฎร มีการปฏิบัติงานได้อย่างดี ประชาชนก็ได้รับประโยชน์สูงสุด

<u>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ</u>

- ประชาชนต้องการให้มีการบริการทำบัตรประชาชน
- ลดระยะเวลาการให้บริการให้เร็วขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมเกียรติ์ หลานหลาย)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่าย ...

(นางมาลิสา ยืนยง)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด ...

(นางสาวภาณุมาส เพ็ชรศรีเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล ทราบ

(นายเอกภพ พฤษชัยนิมมิต)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี ทราบ

(นายโชคนรินทร์ ขาวเหลือง)
นายกเทศมนตรีตำบลกระบี่น้อย