



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย

นางสาวณิชาภา พศิกานนท์

ตำแหน่งนักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ
สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านฉี่
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านคำ ฝ่ายปกครอง (งานทะเบียนราษฎร) โทร. ๑๐๘
ที่ พย ๕๒๖๐๑ / - วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านคำ

ด้วยสำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านคำ ฝ่ายปกครอง (งานทะเบียนราษฎร) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ซึ่งมีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการรวมจำนวน ๑๓๐ คน และมีผู้ให้บริการได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านคำ ฝ่ายปกครอง (งานทะเบียนราษฎร) จึงได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนิชาภา พศิกานนท์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง

(ลงชื่อ)

(นางสาวยุพิน แก้วน้อย)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นของหัวหน้าระดับกอง

(ลงชื่อ)

(นายเชตพงศ์ อัมพฐ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านคำ

(ลงชื่อ)

(นางอสาศิริ ศิริชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านคำ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านคำ

(ลงชื่อ)

(นายสมพันธ์ ชิวษา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านคำ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ช่วงระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๓๐ คน และผู้รับบริการได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์และสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
เพศ	ชาย	๕๐	๕๐.๐๐
	หญิง	๕๐	๕๐.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
	๒๐ - ๓๙	๒๗	๒๗.๐๐
	๔๐ - ๕๙	๕๗	๕๗.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๔.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐
วุฒิการศึกษา	ประถมศึกษา	๑๐	๑๐.๐๐
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗.๐๐
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๖	๒๖.๐๐
	อนุปริญญา / ปวส.	๙	๙.๐๐
	ปริญญาตรี	๓๒	๓๒.๐๐
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๖	๖.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ	ข้าราชการ / ลูกจ้างของรัฐ	๒๐	๒๐.๐๐
	พนักงานบริษัทเอกชน	๙	๙.๐๐
	ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓.๐๐
	เกษตรกร	๒๒	๒๒.๐๐
	ค้าขาย	๑๖	๑๖.๐๐
	รับจ้าง	๑๘	๑๘.๐๐
	อื่น ๆ (นักเรียน / นักศึกษา)	๒	๒.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐
งานที่ติดต่อขอรับบริการ	แจ้งตาย	๑๔	๑๔.๐๐
	แจ้งย้ายที่อยู่	๔๐	๔๐.๐๐
	แจ้งการปลูกสร้างบ้านใหม่/ขอเลขที่บ้าน	๑๕	๑๕.๐๐
	แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคล/บ้าน	๑๔	๑๔.๐๐
	คัดและรับรองเอกสาร	๘	๘.๐๐
	คัดสำเนาทะเบียนบ้านแทนฉบับเดิม	๙	๙.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ อายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ และมีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ มีวุฒิการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ชั้นอนุปริญา/ปวส. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ เกษตรกร จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ค้าขาย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ รับจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และอื่น ๆ (นักเรียน/นักศึกษา) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ งานที่ติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ (๑) แจ้งการตาย จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ (๒) แจ้งการย้ายที่อยู่ จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ (๓) แจ้งการปลูกสร้างบ้านใหม่ / ขอเลขที่บ้าน จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕ (๔) แจ้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคล/บ้าน จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ (๕) แจ้งขอคัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘ (๖) แจ้งขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแทนฉบับเดิม จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙

ตารางที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาคารสถานที่ / จุดให้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ	๓๐	๓๐.๐๐	๕๘	๕๘.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐	-	-	-	-
การปฏิบัติตาม มาตรการป้องกันและ ควบคุมโรคฯ (โควิด-19)	๔๔	๔๔.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐	๓	๓.๐๐	-	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	๗๙	๗๙.๐๐	๒๑	๒๑.๐๐	-	-	-	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความโปร่งใส ไม่มี พฤติกรรมส่อไปในทาง ทุจริต	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	๖๖	๖๖.๐๐	๓๔	๓๔.๐๐	-	-	-	-	-	-
เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ เรียบร้อย ให้เกียรติผู้มา ติดต่อขอใช้บริการ	๖๗	๖๗.๐๐	๓๓	๓๓.๐๐	-	-	-	-	-	-
การอธิบายชี้แจงหรือ ให้คำแนะนำขั้นตอน การติดต่องานทะเบียน ราษฎร	๖๒	๖๒.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	-	-	-	-	-	-
การให้บริการของ เจ้าหน้าที่โดยภาพรวม	๕๗	๕๗.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐	-	-	-	-	-	-
ประโยชน์ที่ท่านได้รับ จากการให้บริการฯ	๗๗	๗๗.๐๐	๒๓	๒๓.๐๐	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม	๖๔.๒๐	๖๔.๒๐	๓๔.๓๐	๓๔.๓๐	๑.๕๐	๑.๕๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ตั้ง/จุดให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ พึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ พึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุดจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา ในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ พึงพอใจในระดับมาก ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ มีความพึงพอใจต่อการอธิบายชี้แจงหรือให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร ในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ พึงพอใจต่อการได้รับประโยชน์จากการให้บริการ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ในภาพรวมโดยเฉลี่ยผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๔.๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐ พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๔.๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๐ พึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๓ : คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	คะแนนเต็ม ๕,๐๐๐ (๕๐๐ คะแนน/ข้อ)	
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนนที่ได้	
อาคารสถานที่ /จุดให้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	๑๕๐	๒๓๒	๓๖	-	-	๔๑๘	๘๓.๖๐
การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและ ควบคุมโรคฯ (โควิด-19)	๒๒๐	๒๑๒	๙	-	-	๔๔๑	๘๘.๒๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	๓๙๕	๘๔	-	-	-	๔๗๙	๙๕.๘๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๘๐	-	-	-	๔๘๐	๙๖.๐๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ โปร่งใส ไม่มีพฤติกรรมส่อไปในทาง ทุจริต	๔๐๐	๘๐	-	-	-	๔๘๐	๙๖.๐๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันต่อเวลา	๓๓๐	๑๓๖	-	-	-	๔๖๖	๙๓.๒๐
เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ	๓๓๕	๑๓๒	-	-	-	๔๖๗	๙๓.๔๐
การอธิบายชี้แจงหรือให้คำแนะนำ ขั้นตอนการติดต่อกับงานทะเบียน ราษฎร	๓๑๐	๑๕๒	-	-	-	๔๖๒	๙๒.๔๐
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม	๒๘๕	๑๗๒	-	-	-	๔๕๗	๙๑.๔๐
ประโยชน์ที่ท่านได้รับจาก การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	๓๘๕	๙๒	-	-	-	๔๗๗	๙๕.๔๐
คะแนนรวม	๓,๒๑๐	๑,๓๗๒	๔๕	-	-	๔,๖๒๗	๙๒.๕๔

เกณฑ์การประเมิน มากที่สุด = ๕ คะแนน มาก = ๔ คะแนน
 ปานกลาง = ๓ คะแนน น้อย = ๒ คะแนน
 น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ = พึงพอใจมากที่สุด
 ร้อยละ ๘๐ - ๘๙ = พึงพอใจมาก
 ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ = พึงพอใจปานกลาง
 ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ = พึงพอใจน้อย
 ร้อยละ ๐ - ๕๙ = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จากคะแนนเต็ม ๕๐๐ คะแนน ในแต่ละข้อดังนี้ (๑) ให้คะแนนความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่/จุดให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ จำนวน ๔๑๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ (๒) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) จำนวน ๔๔๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ (๓) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง จำนวน ๔๗๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ (๔) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๔๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ (๕) ให้คะแนนต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต จำนวน ๔๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ (๖) ให้คะแนนต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา จำนวน ๔๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ (๗) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๖๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ (๘) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการอธิบายชี้แจงหรือให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่องานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔๖๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ (๙) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม จำนวน ๔๕๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ (๑๐) ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔๗๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยภาพรวมผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔,๖๒๗ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕,๐๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๔ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจมากที่สุด