



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าดิว

ที่ ยส ๕๒๖๐๑/๕๖

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าดิว/นายกเทศมนตรีตำบลป่าดิว

ตามที่ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี โดยจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จำนวน ๕ ด้าน (ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านการบริการสาธารณะ และด้านธรรมาภิบาล) ตามแบบที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด ด้านที่ ๑ มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ,มีการประมวลผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น,มีผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ และมีการให้คะแนนแสดงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าดิว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ตามแบบที่กำหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๙ ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวสุนทร ดอกตก)
พนักงานจ้างทั่วไป

ความเห็น นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุนิสา พุทธจันทร์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

ลงวันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ความเห็น หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

-เพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(สุรกิต บุญตา)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงวันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชุตติญา พูลเชื้อ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ลงวันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ความเห็น ปลัดเทศบาลตำบลป่าต้ว/นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว

เรียน นายกเทศบาลตำบลป่าต้ว

- เพื่อโปรดทราบ

พันจ่าตรี

(สมาน ยิ่งยงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าต้ว

ลงวันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

-ทวพ/นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

(นายธงชัย ไผ่ตรีแพน)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าต้ว

ลงวันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

หมายเหตุ : บันทึกข้อความ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว ที่ ยส ๕๒๖๐๑ / ๕๖
ลงวันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

ตาราง ๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนผู้มารับบริการ ๓๐ คน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑ เพศ			
ชาย	๑๔	๔๖.๖๗	
หญิง	๑๖	๕๓.๓๓	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๒ อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๐ - ๒๙ ปี	-	-	
๓๐ - ๓๙ ปี	๔	๑๓.๓๓	
๔๐ - ๔๙ ปี	๕	๑๖.๖๗	
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๘	๖๐	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๐	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๓ ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓	๑๐	
มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา	๒๔	๘๐	
ปริญญาตรี	๓	๑๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๓๐	๑๐๐	
๔ อาชีพ			
ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๑๐	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓	๑๐	
เกษตรกร	๑๙	๖๓.๓๓	
รับจ้างทั่วไป	๕	๑๖.๖๗	
แม่บ้าน	-	-	
ว่างงาน	-	-	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๓๐	๑๐๐	

สรุป : เพศ เพศหญิง จำนวน ๑๖ คน (ร้อยละ ๕๓.๓๓) และ ชาย ๑๔ คน (ร้อยละ ๔๖.๖๗)

อายุ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๖๐) รองลงมาคือ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี ขึ้นไป จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๗) และ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๑๓.๓๓) อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐)

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญาตรีจำนวน ๒๔ คน (๘๐) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) และ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ๓ คน (ร้อยละ ๑๐) อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๙ คน (ร้อยละ ๖๓.๓๓) รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๗) ,ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐) และ ค้าขาย จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๐)

ตาราง ๒ **กลุ่มสำรวจ**

ลำดับที่	งานทะเบียนราษฎร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	รับแจ้งการเกิด - การตาย	๘	๒๖.๖๖	
๒	การแจ้งการย้ายที่อยู่	๑๗	๕๖.๖๗	
๓	การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร	๑	๓.๓๓	
๔	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนราษฎร	-	-	
๕.	การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร	-	-	
๖	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒	๖.๖๗	
๗	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๒	๖.๖๗	
๘	อื่น ๆ	-	-	
	รวม	๓๐	๑๐๐	

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๓๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็น การแจ้งการย้ายที่อยู่ จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๕๖.๖๗) รองลงมาคือ การรับแจ้งการเกิด - การตาย จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๒๖.๖๖) และ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๖.๖๗) ,การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๖.๖๗) และ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการทะเบียนราษฎร จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๓.๓๓)

พินิจ กษี 
 ปลัดเทศบาลตำบลสบาตา

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ คน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓) จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)	ค่าเฉลี่ย(X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
	๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๐๐	๐.๐๐	พอใจ	๘๐.๐๐
	๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๑๓	๐.๓๔	พอใจ	๘๒.๖๗
	๓) การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อน เป็นต้น	๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๒๐	๐.๔๐	พอใจ	๘๔.๐๐
	๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๓๐	๐.๕๖	พอใจ	๘๖.๐๐
	๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๑๓	๐.๓๔	พอใจ	๘๒.๖๗
๒	เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ									
	๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๒๕	๐	๐	๐	๔.๑๗	๐.๓๗	พอใจ	๘๓.๓๓
	๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๒๗	๐.๔๔	พอใจ	๘๕.๓๓
	๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๓๐	๐.๕๖	พอใจ	๘๖.๐๐
	ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น									
	๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๒๓	๐.๔๒	พอใจ	๘๔.๖๗
	๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๓๓	๐.๔๗	พอใจ	๘๖.๖๗
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก									
	๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๒๐	๐.๔๐	พอใจ	๘๔.๐๐
	๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๒๓	๐.๔๒	พอใจ	๘๔.๖๗
	๓) ความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา เป็นต้น	๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๒๐	๐.๔๐	พอใจ	๘๔.๐๐
	๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๒	๒๘	๐	๐	๐	๔.๐๗	๐.๒๕	พอใจ	๘๑.๓๓
	๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๑๐	๐.๓๐	พอใจ	๘๒.๐๐
๔	คุณภาพของการให้บริการ									
	๑) ให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๓	๑๗	๐	๐	๐	๔.๔๓	๐.๕๐	พอใจ	๘๘.๖๗
	๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๒๓	๐.๔๒	พอใจ	๘๔.๖๗
	๓) ผลการบริการในภาพรวม	๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๒๓	๐.๔๒	พอใจ	๘๔.๖๗
	รวม	๖.๒๘	๒๓.๗๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๓๘	พอใจ	๘๔.๑๙

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