บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุดสิม โทร ๐-๔๓๘๕-๙๐๘๗

ที่ กส ๕๒๗๐๑(ทร.)/๗ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกุดสิม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุดสิม

ตามที่ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกุดสิม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลกุดสิม โดยได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการได้กรอกข้อความแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (สิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๒) จำนวน ๘๐ ราย ดังนี้

ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๕๖.๓
หญิง	๓๕	๔๓.๘
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๑.๓
๑๘ – ๒๕ ปี	๑๓	๑๖.๓
๒๖ – ๓๕ ปี	๒๒	๒๗.๕
๓๖ – ๕๐ ปี	๒๙	๓๖.๓
มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๕	๑๘.๘
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๓	๑๖.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๒๑.๓
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๐	๒๕.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘	๑๐.๐
ปริญญาตรี	๑๗	๒๑.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๖.๓
รวม	**๘๐**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๘.๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๓	๑๖.๓
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔	๕
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๙	๑๑.๓

-๒- /สถานภาพ...

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๕.๐
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๒๐.๐
เกษตรกร	๒๖	๓๒.๕
อื่นๆ (ระบุ).....	๑	๑.๓
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๕	๔๖.๓	๘.๘	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐.๐	๔๘.๘	๑๑.๓	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๓.๘	๔๗.๕	๘.๘	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๓.๘	๕๒.๕	๓.๘	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๐.๐	๕๕.๐	๕.๐	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๐.๐	๔๘.๘	๑๑.๓	-	-
ด้านบุคลากร					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๓.๘	๔๑.๓	๕.๐	-	-
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔๗.๕	๔๖.๓	๖.๓	-	-
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๗.๕	๔๕.๐	๗.๕	-	-
๔. มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๕๖.๓	๔๐.๐	๓.๘	-	-
๕. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๕๑.๓	๔๗.๕	๑.๓	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๒.๕	๔๐.๐	๗.๕	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๖.๓	๔๑.๓	๑๑.๓	๑.๓	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๐.๐	๔๕.๐	๑๓.๘	๑.๓	-

-๓- /ตารางที่ ๓...

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๖	๐.๖๔	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๖	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๓	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๐	๐.๕๖	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๕	๐.๕๗	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๙	๐.๖๖	มาก
ด้านบุคลากร			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๙	มาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๑	มาก
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๒	มาก
๔. มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๕. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๐.๕๒	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๕	๐.๖๓	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๓	๐.๗๒	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๔	๐.๗๓	มาก

สรุปผลการประเมิน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการใน ระดับ มาก และมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธัญวลัย หาศิริ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทะเบียน

-๔-/ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าฝ่าย เสนอโปรดทราบ

.....

(ลงชื่อ) จ.อ.
(มีชัย ฤาไกรศรี)
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด -ทราบ

.....

(ลงชื่อ)
(นางพนิดา จิตระวัง)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล -ทราบ.

.....

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.
(ศิวานันท์ จารุชัยศิริวรกุล)
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลกุดสิม

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

(ลงชื่อ)
(นายวิชัย กว้างสวาสดิ์)
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลกุดสิม

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.44	3.55	3.18	4.84	4.36	4.29
Std. Deviation		.499	1.018	1.541	2.196	.641	.660

Statistics

		3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน	4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียง	5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ	1. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.35	4.40	4.35	4.29	4.49
Std. Deviation		.638	.565	.576	.660	.595

Statistics

		2. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการ	3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง	4. มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ	5. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.41	4.40	4.53	4.50	4.45
Std. Deviation		.610	.628	.573	.528	.634

Statistics

		2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น	3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.33	4.24	4.3396	4.4650	4.3375
Std. Deviation		.725	.733	.50833	.48863	.56253

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	45	56.3	56.3	56.3
	หญิง	35	43.8	43.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 18 ปี	1	1.3	1.3	1.3
	18 - 25 ปี	13	16.3	16.3	17.5
	26 - 35 ปี	22	27.5	27.5	45.0
	36 - 50 ปี	29	36.3	36.3	81.3
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	13	16.3	16.3	16.3
	มัธยมศึกษาตอนต้น	17	21.3	21.3	37.5
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	20	25.0	25.0	62.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	10.0	10.0	72.5
	ปริญญาตรี	17	21.3	21.3	93.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	8.8	8.8	8.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	16.3	16.3	25.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	5.0	5.0	30.0
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	9	11.3	11.3	41.3
	นักเรียน/นักศึกษา	4	5.0	5.0	46.3
	รับจ้างทั่วไป	16	20.0	20.0	66.3
	เกษตรกร	26	32.5	32.5	98.8
	อื่นๆ (ระบุ)	1	1.3	1.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	7	8.8	8.8	8.8
	ระดับความพึงพอใจมาก	37	46.3	46.3	55.0
	5	36	45.0	45.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	9	11.3	11.3	11.3
	ระดับความพึงพอใจมาก	39	48.8	48.8	60.0
	5	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	7	8.8	8.8	8.8
	ระดับความพึงพอใจมาก	38	47.5	47.5	56.3
	5	35	43.8	43.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	3.8	3.8	3.8
	ระดับความพึงพอใจมาก	42	52.5	52.5	56.3
	5	35	43.8	43.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	4	5.0	5.0	5.0
	ระดับความพึงพอใจมาก	44	55.0	55.0	60.0
	5	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	9	11.3	11.3	11.3
	ระดับความพึงพอใจมาก	39	48.8	48.8	60.0
	5	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	4	5.0	5.0	5.0
	ระดับความพึงพอใจมาก	33	41.3	41.3	46.3
	5	43	53.8	53.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	5	6.3	6.3	6.3
	ระดับความพึงพอใจมาก	37	46.3	46.3	52.5
	5	38	47.5	47.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	6	7.5	7.5	7.5
	ระดับความพึงพอใจมาก	36	45.0	45.0	52.5
	5	38	47.5	47.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

4. มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	3.8	3.8	3.8
	ระดับความพึงพอใจมาก	32	40.0	40.0	43.8
	5	45	56.3	56.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

5. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	1	1.3	1.3	1.3
	ระดับความพึงพอใจมาก	38	47.5	47.5	48.8
	5	41	51.3	51.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	6	7.5	7.5	7.5
	ระดับความพึงพอใจมาก	32	40.0	40.0	47.5
	5	42	52.5	52.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจน้อย	1	1.3	1.3	1.3
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	9	11.3	11.3	12.5
	ระดับความพึงพอใจมาก	33	41.3	41.3	53.8
	5	37	46.3	46.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับความพึงพอใจน้อย	1	1.3	1.3	1.3
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	11	13.8	13.8	15.0
	ระดับความพึงพอใจมาก	36	45.0	45.0	60.0
	5	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.17	1	1.3	1.3	1.3
	3.33	1	1.3	1.3	2.5
	3.50	3	3.8	3.8	6.3
	3.67	6	7.5	7.5	13.8
	3.83	2	2.5	2.5	16.3
	4.00	21	26.3	26.3	42.5
	4.17	6	7.5	7.5	50.0
	4.33	4	5.0	5.0	55.0
	4.50	4	5.0	5.0	60.0
	4.67	8	10.0	10.0	70.0
	4.83	7	8.8	8.8	78.8
	5.00	17	21.3	21.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

ความพึงพอใจด้านบุคลากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.40	2	2.5	2.5	2.5
	3.60	1	1.3	1.3	3.8
	3.80	3	3.8	3.8	7.5
	4.00	24	30.0	30.0	37.5
	4.20	6	7.5	7.5	45.0
	4.40	3	3.8	3.8	48.8
	4.60	8	10.0	10.0	58.8
	4.80	4	5.0	5.0	63.8
	5.00	29	36.3	36.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.0	5.0	5.0
	3.33	1	1.3	1.3	6.3
	3.67	5	6.3	6.3	12.5
	4.00	27	33.8	33.8	46.3
	4.33	10	12.5	12.5	58.8
	4.67	9	11.3	11.3	70.0
	5.00	24	30.0	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	