

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฟากท่า.....

ที่ อต.๕๓๓๐๑/..... วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลฟากท่า / นายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

ตามที่เทศบาลตำบลฟากท่า ได้มีจัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนบ้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร โดยให้ผู้รับบริการ แสแกน QR CODE เพื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจ หรือทำแบบประเมินความพึงพอใจ ทาง <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4W3t0qAmlgPTgJ-uNhrXHMPMwCZGKI6HrVCzgHLEA9oYkEA/viewform> นั้น

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงลดา เวรอักษร)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ  
ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลฟากท่า

เพื่อโปรดทราบ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(นางดวงรัตน์ สิงห์ดา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลฟากท่า

ความเห็นของนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลฟากท่า.....

(นายอุทัย พิทักษ์ศรี)

ปลัดเทศบาลตำบลฟากท่า

นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลฟากท่า

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า.....

(นางวuthยา รักษ์จงา)

นายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากท่า  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

\*\*\*\*\*

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากท่า ได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากท่า และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ เมื่อประชาชนได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยการแจก QR CODE เพื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจ หรือ ทำแบบประเมินความพึงพอใจทาง <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4W3t0aAmlgPTgJ-uNhrXHMPmWcZGKl6HrVCzgHLEA9oYkEA/viewform> สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากท่า จึงได้นำ ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับงานเกี่ยวกับการคำนวณตัวเลข การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บบันทึกข้อมูลของตาราง จึงทำให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์คำนวณค่าตัวเลขต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า(งานทะเบียนราษฎร) มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปากท่า

โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ มาสรุป และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลเป็นตัวเลข เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยใช้ตาราง ร้อยละค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.

การประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ( $x$ ) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

1. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $x$  = ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $x$  = ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $x$  = ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $x$  = ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $x$  = ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลจากการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563) มีประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 104 ราย สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. แสดงระดับเพศของผู้รับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	49	47.12
เพศหญิง	55	52.88
รวม	104	100

2. แสดงระดับอายุของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	7	6.73
26 - 30 ปี	13	12.50
31-40 ปี	24	23.08
41-50 ปี	20	19.23
50 - 59 ปี	19	18.27
60 ปีขึ้นไป	21	20.19
รวม	104	100

3. แสดงระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	24	23.08
มัธยมศึกษา	36	34.62
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4	3.85
ระดับปริญญาตรี	33	31.73
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	7	6.73
รวม	104	100

4. แสดงระดับอาชีพของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	5	4.81
รับราชการ	35	33.65
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	3	2.88
ธุรกิจส่วนตัว	13	12.50
เกษตรกร/กสิกรรม	11	10.58
รับจ้างทั่วไป	24	23.08
อื่นๆ	12	11.54
รวม	104	100

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่า S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
1. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ ทราบ	93	11	0	0	0	4.89	0.31	มากที่สุด
2. มีการจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง	93	11	0	0	0	4.89	0.31	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความ รวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	88	15	1	0	0	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม						4.88	0.34	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $X = 4.88$ ,  $S.D. = 0.34$ )  
เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ





การคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย

- A คือ คะแนนเต็มจากแบบสำรวจ จำนวนได้จาก  
ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจตอนที่ 2 คูณด้วย  
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
- B คือ คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสำรวจจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรคิดเป็นร้อยละของผู้รับบริการ ดังนี้

- A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = 5  
จำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจตอนที่ 2 = 7 ข้อ  
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ = 104 คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสำรวจจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด = 3,557 คะแนน  
แทนค่า

$$(3,557 \times 100) / (5 \times 7 \times 104) = 97.72$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = 97.72 \%$$

**สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

จำนวนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ทั้งหมด 104 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แสดงระดับเพศของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	49	47.12
เพศหญิง	55	52.88
รวม	104	100

2. แสดงระดับอายุของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	7	6.73
26-30 ปี	13	12.50
31-40 ปี	24	23.08
41-50 ปี	20	19.23
50 -59 ปี	19	18.27
60 ปีขึ้นไป	21	20.19
รวม	104	100

3. แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	24	23.08
มัธยมศึกษา	36	34.62
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4	3.85
ระดับปริญญาตรี	33	31.73
ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า	7	6.73
รวม	104	100

สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4. แสดงระดับอาชีพของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	5	4.81
รับราชการ	35	33.65
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	3	2.88
ธุรกิจส่วนตัว	13	12.50
เกษตรกร/กสิกรรม	11	10.58
รับจ้างทั่วไป	24	23.08
อื่นๆ	12	11.54
รวม	104	100



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน คนประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	เกณฑ์การ ประเมิน	ค่า S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการทราบ	93	11	0	0	0	104	4.89	มากที่สุด	0.31
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	93	11	0	0	0	104	4.89	มากที่สุด	0.31
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	88	15	1	0	0	104	4.84	มากที่สุด	0.39
<b>รวม</b>	<b>274</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>312</b>	<b>4.88</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.34</b>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการเหมือนกับมาตรฐานเลือกปฏิบัติ	96	8	0	0	0	104	4.92	มากที่สุด	0.27
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้ำเสียงและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ	96	8	0	0	0	104	4.92	มากที่สุด	0.27
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>208</b>	<b>4.92</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.27</b>

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน คนประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	เกณฑ์การ ประเมิน	ค่า S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
6. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการใช้บริการ	89	13	2	0	0	104	4.84	มากที่สุด	0.42
7. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	94	9	1	0	0	104	4.89	มากที่สุด	0.34
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>208</b>	<b>4.87</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.38</b>

แสดกน QR CODE เพือทำแบบประเมินความพึงพอใจ



หรือ ทำแบบประเมินความพึงพอใจทาง

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5d4W3t0aAmlgPTgJ-uNhrXHmpMWcZGKl6HrVCzgHLEA9oYkEA/viewform>



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพากท่า  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมตอบแบบประเมินคะ



# แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ 2563

งานทะเบียนราษฎร (สำนักปลัดเทศบาล)

\*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ \*

ชาย

หญิง

อายุ \*

น้อยกว่า 25 ปี

26 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 59 ปี

60 ปีขึ้นไป

การศึกษาสูงสุด \*

- ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
- มัธยมศึกษา
- ปวช./ปวส./อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท หรือสูงกว่า

อาชีพ \*

- นักเรียน/นักศึกษา
- รับราชการ
- พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
- ธุรกิจส่วนตัว
- เกษตรกรรม/กสิกรรม
- รับจ้างทั่วไป
- อื่นๆ:

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

## ขั้นตอนการให้บริการ \*

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้บริการทราบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ \*

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## สิ่งอำนวยความสะดวก \*

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่มที่นั่งคอยรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการ

คำตอบของคุณ

หน้า 1 จาก 1

ส่ง

ห้ามสงรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาที่ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว  
ส่วนตัว

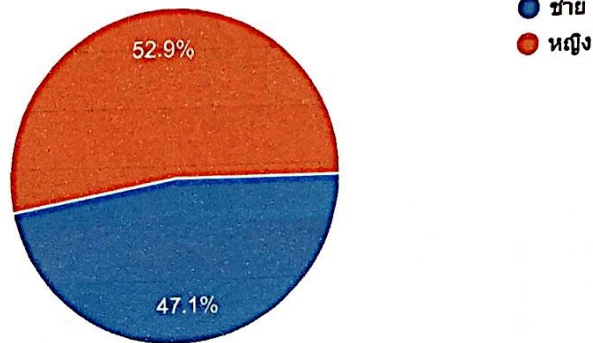
# แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 2563

การตอบกลับ 104 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

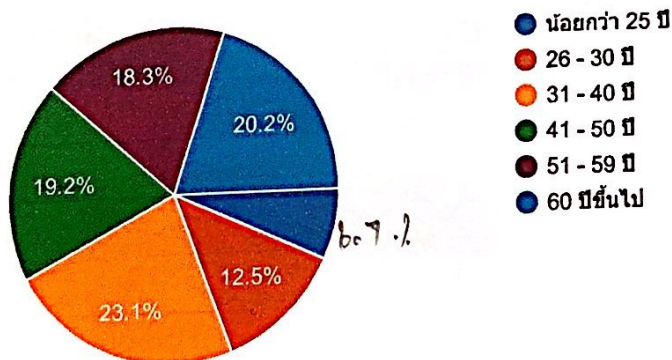
## เพศ

คำตอบ 104 ข้อ



## อายุ

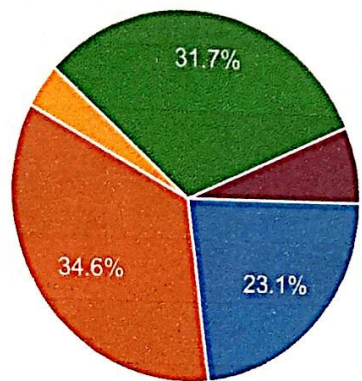
คำตอบ 104 ข้อ





### การศึกษาสูงสุด

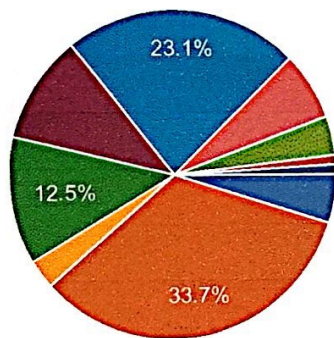
คำตอบ 104 ข้อ



- ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
- มัธยมศึกษา
- ปวช./ปวส./อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท หรือสูงกว่า

### อาชีพ

คำตอบ 104 ข้อ

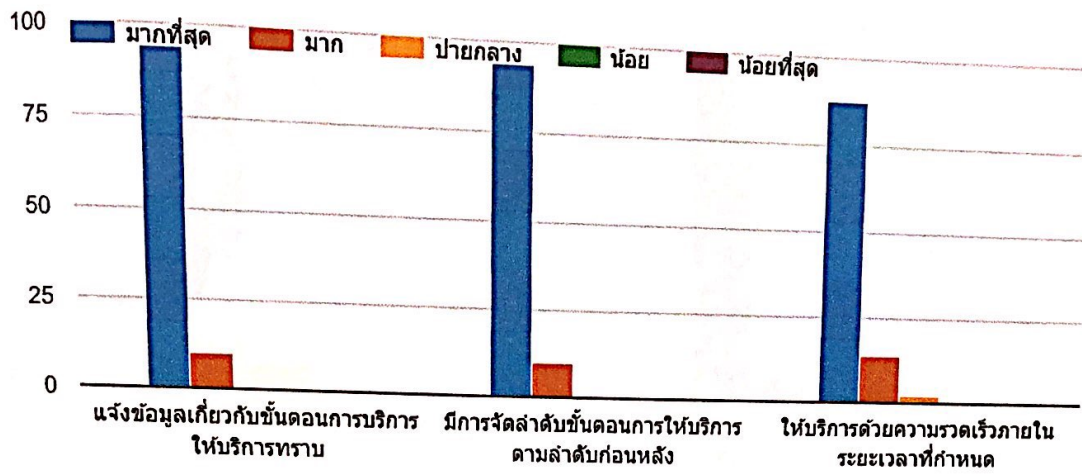


- นักเรียน/นักศึกษา
  - รับราชการ
  - พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
  - ธุรกิจส่วนตัว
  - เกษตรกรรม/กสิกรรม
  - รับจ้างทั่วไป
  - ข้าราชการบำนาญ
  - แม่บ้าน
- ▲ 1/2 ▼

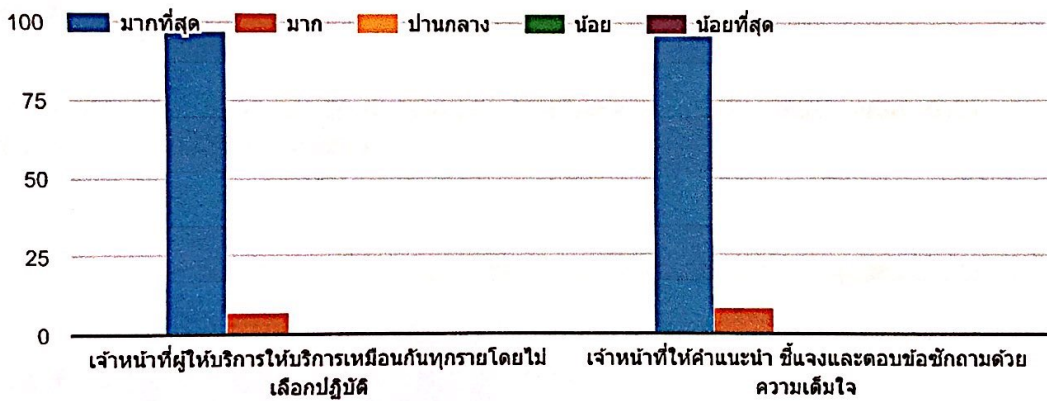
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ



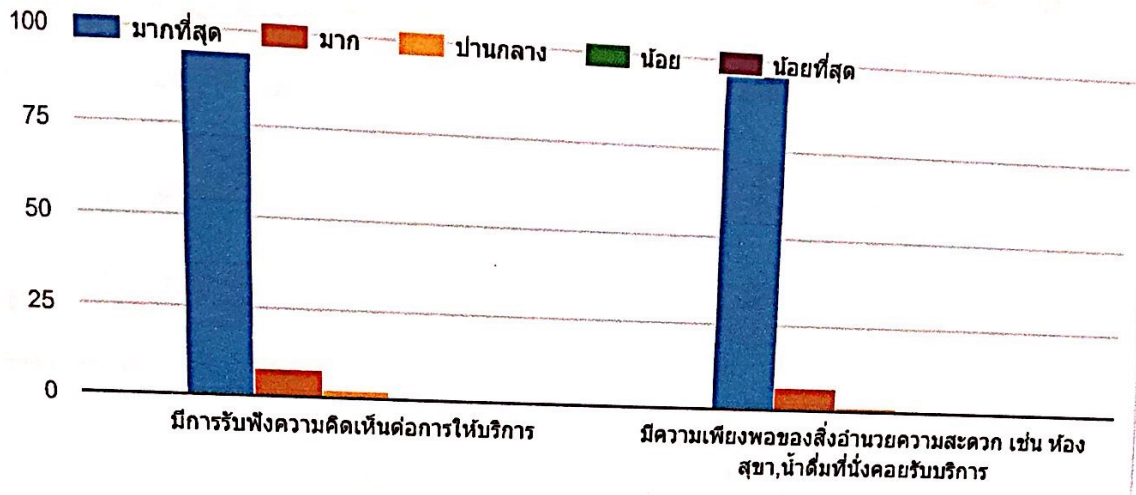
ขั้นตอนการให้บริการ



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



### สิ่งอำนวยความสะดวก



ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการ

คำตอบ 1 ข้อ

เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยโทรสอบถามในวันหยุดและให้คำแนะนำการใช้บริการเป็นอย่างดีและเข้าใจขั้นตอนในการทำบริการอย่างถูกต้อง

เนื้อหานี้ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

