

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร

โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (SmartCard Reader) ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรที่ได้ดำเนินการใน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ อายุน้อยกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐-๓๙ ปี
 อายุ ๔๐-๕๙ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 ค้าขาย อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี.....
๕. ท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรเรื่องใด
 การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน
 อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (SmartCard Reader)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและคล่องตัว					
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น					
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ					
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ					
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอลสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การให้บริการของหน่วยงาน และช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้					
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ จุดให้บริการ					
๓.๓ ความเพียงพอเหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่ง คอยรับบริการ					
๓.๔ ความเพียงพอคุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มี อุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (Smart Card Reader)					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลนาเยีย

.....

.....

.....

สรุปผล

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร (โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) เทศบาลตำบลนาเยี่ย ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาเยี่ย จำนวน ๒๘๗ คน แยกรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๑๖๓	๕๗	
หญิง	๑๒๔	๔๓	
รวม	๒๘๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ และเพศหญิง จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
อายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	๓๔	๑๒	
อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี	๗๘	๒๗	
อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี	๑๑๔	๔๐	
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖๑	๒๑	
รวม	๒๘๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ รองลงมา อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกรรวม	๑๓๒	๔๖	
รับจ้างทั่วไป	๓๓	๑๒	
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๙๒	๓๒	
ค้าขาย	๓๐	๑๐	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๒๘๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมาว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอาชีพค้าขาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ระดับประถมศึกษา	๙๕	๓๓	
ระดับมัธยมศึกษา	๑๐๐	๓๕	
ระดับ ปวช./ปวส.	๔๒	๑๕	
ระดับ อนุปริญญา	๒๐	๗	
ระดับปริญญาตรี	๓๐	๑๐	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๒๘๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และระดับ อนุปริญญา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ

ประเภท	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
การแจ้งการเกิด	-	-	
การแจ้งการตาย	๒๒	๘	
การแจ้งย้ายที่อยู่	๑๘๘	๖๕	
การขอบ้านเลขที่	๒๐	๗	
การแก้ไขและจำหน่ายชื่อ	๕๗	๒๐	
รวม	๒๘๗	๑๐๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มาติดต่อการแจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมาการแก้ไขและจำหน่ายชื่อ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การแจ้งการตาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และการขอบ้านเลขที่ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	S.D.	
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและคล่องตัว	๑๒๗	๑๐๐	๖๐	-	-	๔.๒๓	๐.๗๗	
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๐	๑๖๐	๔๗	-	-	๔.๑๑	๐.๖๖	
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๑๒๗	๖๐	-	-	๔.๑๔	๐.๗๓	
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำป็น	๑๕๐	๘๕	๕๒	-	-	๔.๓๔	๐.๗๗	
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๙๗	๑๒๔	๖๖	-	-	๔.๑๑	๐.๗๕	
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๘	๑๗๑	๘	-	-	๔.๓๕	๐.๕๓	
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๑๒๐	๑๔๐	๒๗	-	-	๔.๓๒	๐.๖๔	
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ	๒๐๑	๖๘	๑๘	-	-	๔.๖๔	๐.๖๐	
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๒๕๑	๓๖	-	-	-	๔.๘๗	๐.๓๓	

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	S.D.	
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ การให้บริการของหน่วยงาน และช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้	๑๗๐	๑๐๑	๑๖	-	-	๔.๕๔	๐.๖๐	
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๙๘	๘๐	๙	-	-	๔.๖๖	๐.๕๔	
๓.๓ ความเพียงพอเหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	๒๐๘	๖๘	๑๑	-	-	๔.๖๙	๐.๕๔	
๓.๔ ความเพียงพอคุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๙๙	๘๐	๘	-	-	๔.๖๗	๐.๕๓	
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)	๒๐๐	๔๘	๓๙	-	-	๔.๖๐	๐.๖๖	
รวม						๔.๕๕	๐.๖๗	มากที่สุด

สรุป

- ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร มากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๗
- ความพึงพอใจที่มีระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๑๑
- ความพึงพอใจที่มีระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๕๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๓ ($\frac{๔.๕๕ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๑.๐๐$)

๕

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

-ไม่มี



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
(โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader))

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาเยีย
อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
(โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดยทำการสำรวจ ณ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาเยี่ย โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๖๑๑๒

ที่ อบ ๕๓๑๐๑ /

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด / ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลนาเยี่ย

ตามที่งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาเยี่ย ได้สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร (โดยอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจำเนียร คงนิล)
เจ้าพนักงานทะเบียน

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาเยี่ย

(นายชาตรี นามวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาเยี่ย

ว่าที่ร้อยตรี

(นายแดน สุนนัทชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลนาเยี่ย

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....
.....
.....

(นายวิระ สุดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาเยี่ย