



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ลพ ๕๒๑๐๑/๒๒

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลป่าซาง

ตามที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซางโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร อาทิ การรับแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการ การเพิ่มชื่อ ฯลฯ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงเพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๙๔ ราย การประเมินความพึงพอใจมีอยู่ ๓ ด้าน แต่ละด้านมี ๔ หัวข้อ รวมหัวข้อประเมินทั้งหมด ๑๒ หัวข้อ ดังนี้ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหัวข้อประเมิน คือ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีหัวข้อประเมินคือ ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีหัวข้อประเมิน คือ ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิมพ์ดาว คะยอมศักดิ์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

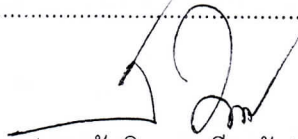
ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย

(นายณรงค์ นรดิษฐ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ



(นายสันติ ดาวเวียงกัน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

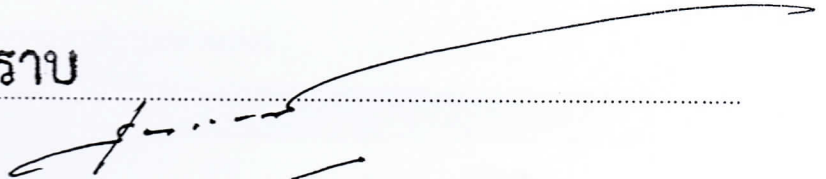


(นายไกรเมศร์ วัฒนนันทิพงศ์)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ทราบ



(นายสมเจตน์ วุฒิพงศ์ชัยกิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕)

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๙๘ คน โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เรื่องที่ขอรับบริการ
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลความ

พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ตำบลป่าซาง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ๑๒ หัวข้อเรื่อง มี ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับ = มากที่สุด ๕ คะแนน ระดับ = มาก ๔ คะแนน
ระดับ = ปานกลาง ๓ คะแนน ระดับ = น้อย ๒ คะแนน
ระดับ = ปรับปรุง ๑ คะแนน

4. ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ควรปรับปรุงด้านใด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศชาย	๔๒	๔๒.๘๖
เพศหญิง	๕๖	๕๗.๑๔
รวม	๙๘	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๖
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๔๔	๔๔.๙๐
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๔๑	๔๑.๘๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐.๒๐
รวม	๙๘	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๙	๒๙.๕๙
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔๘	๔๘.๙๘
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐.๔๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๒
รวม	๙๘	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหัวขอรับบริการ

หัวเรื่องงานบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
การตรวจคัดกรองรายการ	๑๓	๑๓.๒๗
คัดทะเบียนบ้านใหม่	๑๐	๑๐.๒๐
การแจ้งการตาย	๑๘	๑๘.๓๗
การย้าย	๓๑	๓๑.๖๓
การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	๑๐	๑๐.๒๐
ขอเลขที่บ้านใหม่	๑๓	๑๓.๒๗
การรื้อถอนบ้าน	๑	๑.๐๒
จำหน่ายรายการบุคคล	๑	๑.๐๒
ปรับปรุงทะเบียนบ้านกรณีย้ายปลายทางอัตโนมัติ	๑	๑.๐๒
รวม	๙๘	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ซึ่งเป็นงานภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑,๑๗๔ ราย งานในเขตอำเภอ จำนวน ๑,๔๗๗ รวมจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด ๒,๖๕๑ ราย ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (งปปี ๒๕๖๕)

ลำดับ	เรื่องบริการ	จำนวน/ราย	หมายเหตุ
๑	ออกหนังสือรับรองการเกิด ๒๐/๑	๐	
๒	การแจ้งการเกิด	๐	
๓	การแจ้งตาย	๖๗	
๔	การเพิ่มชื่อ	๒	
๕	การจำหน่ายรายการบุคคล	๖๔	
๖	การแจ้งย้าย	๓๑๘	
๗	กำหนดบ้านเลขที่ใหม่	๗๓	
๑๐	แก้ไขรายการ	๒๕๙	
๑๑	จำหน่ายรื้อถอนบ้าน	๓	
๑๒	คัดทะเบียนบ้านเล่มใหม่	๑๓๘	
๑๓	คัดรับรองรายการ	๒๔๕	
๑๔	ปรับทะเบียนบ้านกรณีย้ายปลายทาง	๒	
๑๕	เปลี่ยนแปลงนายจ้างและแจ้งย้ายที่อยู่ต่างตำบล ๓ สัญชาติในเขตเทศบาล	๓	
รวม		๑,๑๗๔	
๑๖	รับเรื่องให้บริการอื่นๆ,ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ได้รับมอบหมาย	๑,๔๗๗	งานในเขตอำเภอ
รวม		๑,๔๗๗	
รวมงานทั้งหมด		๒,๖๕๑	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๗๙	๗.๔๐	๒.๐๔	๐.๗๗	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๗๙	๔.๘๕	๓.๕๗	๑.๕๓	๐.๒๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๓๓	๓.๕๗	๓.๐๖	๒.๐๔	๐
ภาพรวม	๙๐.๓๐	๕.๒๗	๒.๘๙	๑.๔๕	๐.๐๙

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ได้ดังนี้

1. พอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๓๐
2. พอใจระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕.๒๗
3. พอใจระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘๙
4. พอใจระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔๕
5. พอใจระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๙

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๐	๖	๑	๑	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๙	๗	๒	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๖	๗	๔	๑	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๗	๙	๑	๑	๐
รวมคะแนนประเมิน(๓๙๒)	๓๕๒	๒๙	๘	๓	๐

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ,เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘คน)	๔๐	๖	๑	๑	๐
ร้อยละ	๘๓.๓๓	๑๒.๕๐	๒.๐๘	๒.๐๘	๐

จากตารางที่ ๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๑๒.๕๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒.๐๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และ ร้อยละ ๒.๐๘ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘คน)	๔๔	๓	๑	๐	๐
ร้อยละ	๙๑.๖๖	๖.๒๕	๒.๐๘	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๖๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๖.๒๕ มีความพึงพอใจมาก และ ร้อยละ ๒.๐๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๙๘ คน)	๘๖	๗	๔	๑	๐
ร้อยละ	๘๗.๗๖	๗.๑๔	๔.๐๘	๑.๐๒	๐

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๗.๗๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๗.๑๔ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔.๐๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๙๘ คน)	๘๗	๙	๑	๑	๐
ร้อยละ	๘๘.๗๘	๙.๑๘	๑.๐๒	๑.๐๒	๐

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๘.๗๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙.๑๘ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว , ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕	๕	๔	๓	๑
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๙	๙	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๑	๔	๒	๑	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๗	๑	๘	๒	๐
รวมคะแนนประเมิน(๓๙๒)	๓๕๒	๑๙	๑๔	๖	๑

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๙๘ คน)	๘๕	๕	๔	๓	๑
ร้อยละ	๘๖.๗๔	๕.๑๐	๔.๐๘	๓.๐๖	๑.๐๒

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๖.๗๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๕.๑๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔.๐๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๓.๐๖ มีความพึงพอใจน้อย ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑.๐๒ ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๘๙	๙	๐	๐	๐
ร้อยละ	๙๐.๘๒	๙.๑๘	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๐.๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๙.๑๘ มีความพึงพอใจมาก

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๙๑	๔	๒	๑	๐
ร้อยละ	๙๒.๘๖	๔.๐๘	๒.๐๔	๑.๐๒	๐

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๒.๘๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๔.๐๘ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒.๐๔ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจน้อย

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๘๗	๑	๘	๒	๐
ร้อยละ	๘๘.๗๘	๑.๐๒	๘.๑๖	๒.๐๔	๐

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๘.๗๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘.๑๖ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๒.๐๔ มีความพึงพอใจน้อย

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๓ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ	๙๐	๑	๕	๒	๑
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๑	๔	๒	๑	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๙	๓	๓	๓	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๘	๖	๒	๒	๐
รวมคะแนนประเมิน(๓๙๒)	๓๕๘	๓	๒	๒	๐

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๙๘ คน)	๙๐	๑	๕	๒	๐
ร้อยละ	๙๑.๘๔	๑.๐๒	๕.๑๐	๒.๐๔	๐

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๘๔ มีความพึงพอใจมากที่สุด ,ร้อยละ ๑.๐๒ มีความพึงพอใจมาก ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ร้อยละ ๕.๑๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๔ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๔๑	๔	๒	๑	๐
ร้อยละ	๘๕.๔๑	๘.๓๓	๔.๑๖	๒.๐๘	๐

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๕.๔๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๘.๓๓ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒.๐๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๘ มีความพึงพอใจน้อย

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๘๔	๓	๓	๓	๐
ร้อยละ	๙๐.๘๓	๖.๒๕	๖.๒๕	๖.๒๕	๐

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๐.๘๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๖.๒๕ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๖.๒๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๖.๒๕ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
จำนวน (๔๘ คน)	๔๘	๖	๒	๒	๐
ร้อยละ	๘๔.๘๐	๑๒.๕๐	๔.๑๖	๔.๑๖	๐

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ร้อยละ ๑๒.๕๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔.๑๖ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๑๖ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

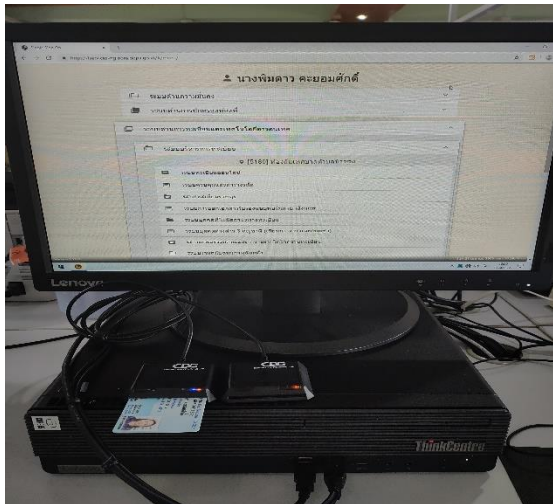
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

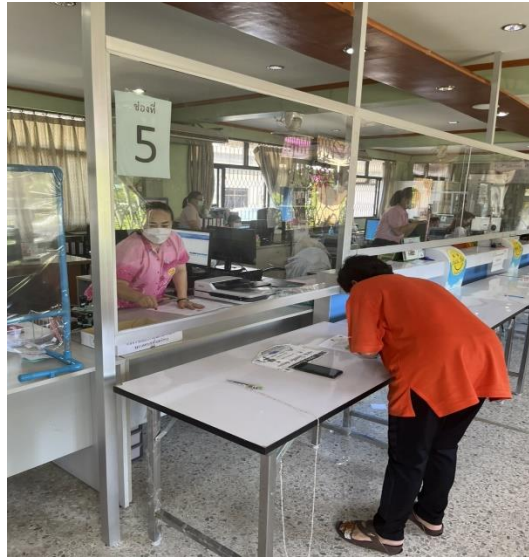
-การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ
จำนวน ๑ คน

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ

รูปการเก็บข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ





แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง
ที่ว่าการอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. ผู้มารับบริการมาบริการเรื่อง
- ☐ ๑) แจ้งการตาย ☐ ๒) การย้าย
- ☐ ๓) ตรวจคัดรับรอง ☐ ๔) ขอเลขที่บ้านใหม่
- ☐ ๕) แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ☐ ๖) จำหน่ายรายการบุคคล
- ☐ ๗) คัดทะเบียนบ้านใหม่ ☐ ๘) อื่นๆ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพและการวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เฟอร์นิเจอร์ที่ล้างมือ					
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่สะอาด ปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....