



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๑๔๖

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประจำปี ๒๕๖๓
เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง / หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่า

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สืบเอก (ธีรพัฒน์ เชิดพงษ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
16 ต.ค. 2563

(น.ส.วิไลพร ปิ่นแก้ว)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน
รท.หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

ทราบ
(นายชัชวาล แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

- น.ส.วิไลพร ปิ่นแก้ว
(นางกานต์ชนิด นูนัยม)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

นางกานต์ชนิด นูนัยม
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
16 ต.ค. 2563

๑๖ ต.ค. ๒๕๖๓

**จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง**

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ
งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๓๑ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๗๒ คน เพศหญิง จำนวน ๑๕๙ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๗๒	๕๑.๙๖
หญิง	๑๕๙	๔๘.๐๔
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๔ ปี	๔๑	๑๒.๓๙
๒๕ - ๓๔ ปี	๘๒	๒๔.๗๗
๓๕ - ๔๔ ปี	๑๑๐	๓๓.๒๓
๔๕ - ๕๔ ปี	๕๗	๑๗.๒๓
๕๕ - ๖๔ ปี	๓๐	๙.๐๖
๖๕ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓.๓๒
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรออกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๙	๕.๗๔
มัธยมต้น	๕๐	๑๕.๑๑
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๘๕	๒๕.๖๘
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๒๕	๗.๕๕
ปริญญาตรี	๑๓๑	๓๙.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๖.๓๔
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรออกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๑๑	๓.๓๒
รับจ้าง	๒๑๔	๖๔.๖๕
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๖๕	๑๙.๖๔
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๕.๔๔
ข้าราชการบำนาญ	๖	๑.๘๑
ว่างงาน / แม่บ้าน	๑๗	๕.๑๔
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๖๐
พอใจมาก	๑๔๓	๔๓.๒๑
พอใจมากที่สุด	๑๘๖	๕๖.๑๙
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๙	๒.๗๒
พอใจมาก	๑๔๖	๔๔.๑๑
พอใจมากที่สุด	๑๗๖	๕๓.๑๗
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑๓	๓.๙๓
พอใจมาก	๑๔๘	๔๔.๗๑
พอใจมากที่สุด	๑๗๐	๕๑.๓๖
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๖	๑.๘๑
พอใจมาก	๑๒๓	๓๗.๑๖
พอใจมากที่สุด	๒๐๒	๖๑.๐๓
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑๑	๓.๓๒
พอใจมาก	๑๒๖	๓๘.๐๗
พอใจมากที่สุด	๑๙๔	๕๘.๖๑
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๐
พอใจมาก	๑๐๔	๓๑.๔๒
พอใจมากที่สุด	๒๒๖	๖๘.๒๘
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๕๑
พอใจมาก	๑๑๐	๓๓.๒๓
พอใจมากที่สุด	๒๑๖	๖๕.๒๖
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๗	๒.๑๑
พอใจมาก	๑๑๗	๓๕.๓๕
พอใจมากที่สุด	๒๐๗	๖๒.๕๔
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๖	๑.๘๑
พอใจมาก	๑๐๙	๓๒.๙๓
พอใจมากที่สุด	๒๑๖	๖๕.๒๖
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

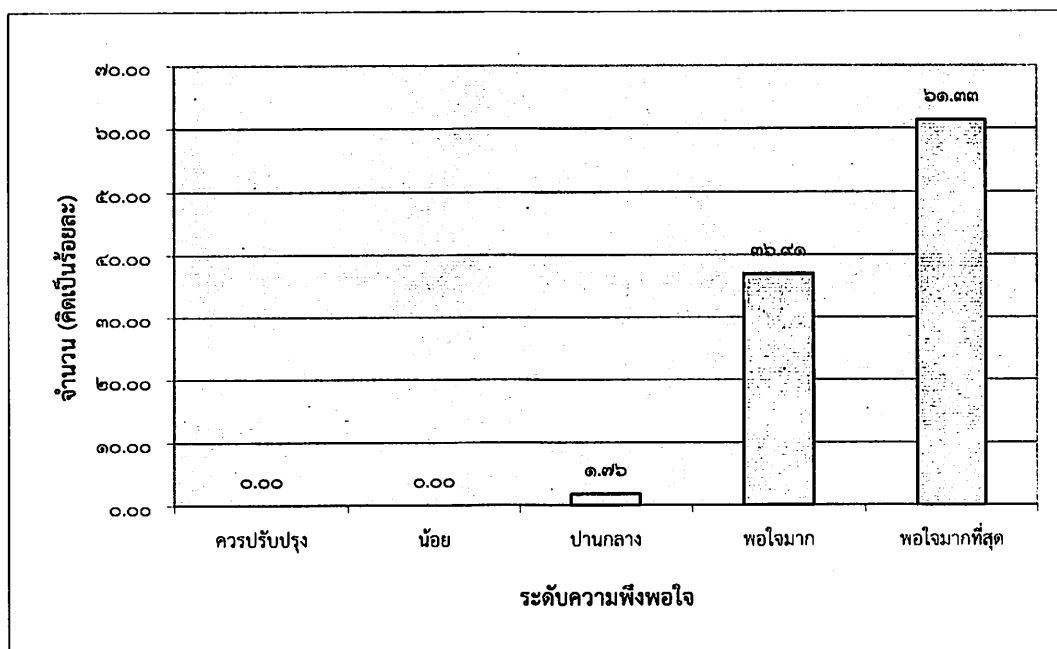
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๐
พอใจมาก	๑๑๓	๓๔.๑๔
พอใจมากที่สุด	๒๑๗	๖๕.๕๖
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

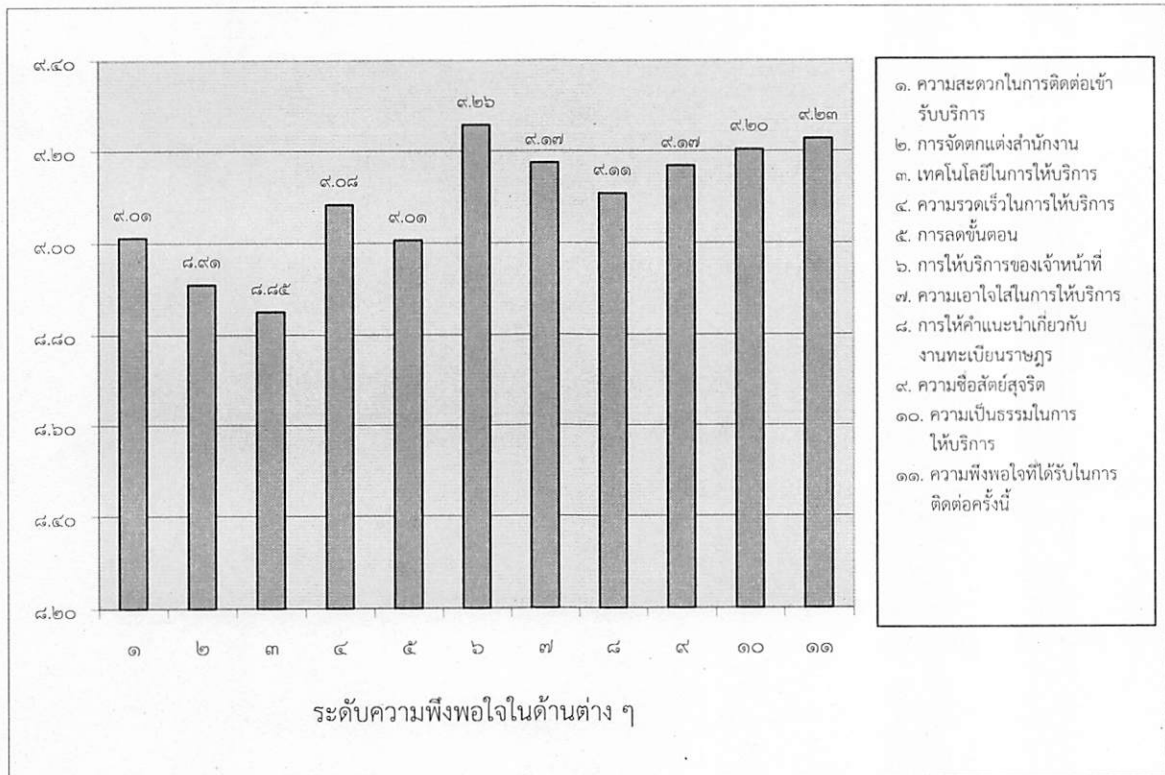
๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๙๑
พอใจมาก	๑๐๕	๓๑.๗๒
พอใจมากที่สุด	๒๒๓	๖๗.๓๗
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ



ความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

วันที่

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

.....

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป โดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 - 25 ปี☐ 26 - 35 ปี☐ 36 - 45 ปี☐ 46 - 55 ปี☐ 56 - 65 ปี☐ 66 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่)

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น☐ มัธยมต้น☐ มัธยมปลาย / ป.ว.ช.☐ อนุปริญญา / ป.ว.ส.☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา☐ รับจ้าง☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ☐ ข้าราชการบำนาญ☐ ว่างาน / แม่บ้าน

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านบริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ					
2. การจัดตกแต่งสำนักงาน					
3. เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย					
ด้านเวลาในการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. การลดขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านบุคลากร					
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร					
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
5. ความเป็นธรรมในการให้บริการ					
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อครั้งนี้					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....