



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๑๖๑

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง
ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี ประทับใจ สถานที่สะอาด

ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร
แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้การบริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สืบเอก

(ศิริทัศน์ เติตพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

16 พ.ย. 2563

(นางกานทิษนิต คุชฌิม)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

(น.ส.วิไลพร ปิ่นแก้ว)

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนชำนาญการ

ร.ก.หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

นางทิพนธ สัทธานนท์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายชัชวาล แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองหางดง

16 พ.ย. 2563

นางสาววิไลพร ปิ่นแก้ว

นางทิพนธ สัทธานนท์

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๒๙๘ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๖๑ คน เพศหญิง จำนวน ๑๓๗ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๖๑	๕๔.๐๓
หญิง	๑๓๗	๔๕.๙๗
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๔ ปี	๒๖	๘.๗๒
๒๕ - ๓๔ ปี	๙๑	๓๐.๕๔
๓๕ - ๔๔ ปี	๘๑	๒๗.๑๘
๔๕ - ๕๔ ปี	๕๔	๑๘.๑๒
๕๕ - ๖๔ ปี	๓๐	๑๐.๐๗
๖๕ ปี ขึ้นไป	๑๖	๕.๓๗
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๘	๖.๐๔
มัธยมต้น	๔๓	๑๔.๔๓
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๖๐	๒๐.๑๓
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๒๐	๖.๗๑
ปริญญาตรี	๑๒๓	๔๑.๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๔	๑๑.๔๑
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๗	๒.๓๕
รับจ้าง	๑๘๑	๖๐.๗๔
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๖๖	๒๒.๑๕
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๕.๗๐
ข้าราชการบำนาญ	๑	๐.๓๔
ว่างงาน / แม่บ้าน	๒๖	๘.๗๒
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๔
ปานกลาง	๓	๑.๐๐
พอใจมาก	๑๑๓	๓๗.๙๒
พอใจมากที่สุด	๑๘๑	๖๐.๗๔
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๔
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๑๓๓	๔๔.๖๓
พอใจมากที่สุด	๑๖๐	๕๓.๖๙
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๔
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๑๒๙	๔๓.๒๙
พอใจมากที่สุด	๑๖๔	๕๕.๐๓
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๔
ปานกลาง	๑	๐.๓๔
พอใจมาก	๑๐๗	๓๕.๕๐
พอใจมากที่สุด	๑๘๙	๖๓.๔๒
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๑๑๔	๓๘.๒๖
พอใจมากที่สุด	๑๘๐	๖๐.๔๐
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๘๙	๒๙.๘๗
พอใจมากที่สุด	๒๐๕	๖๘.๗๙
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๘๘	๒๙.๕๓
พอใจมากที่สุด	๒๐๖	๖๙.๑๓
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๖๘
พอใจมาก	๙๒	๓๐.๘๗
พอใจมากที่สุด	๒๐๑	๖๗.๔๕
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๙๒	๓๐.๘๗
พอใจมากที่สุด	๒๐๒	๖๗.๗๗
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

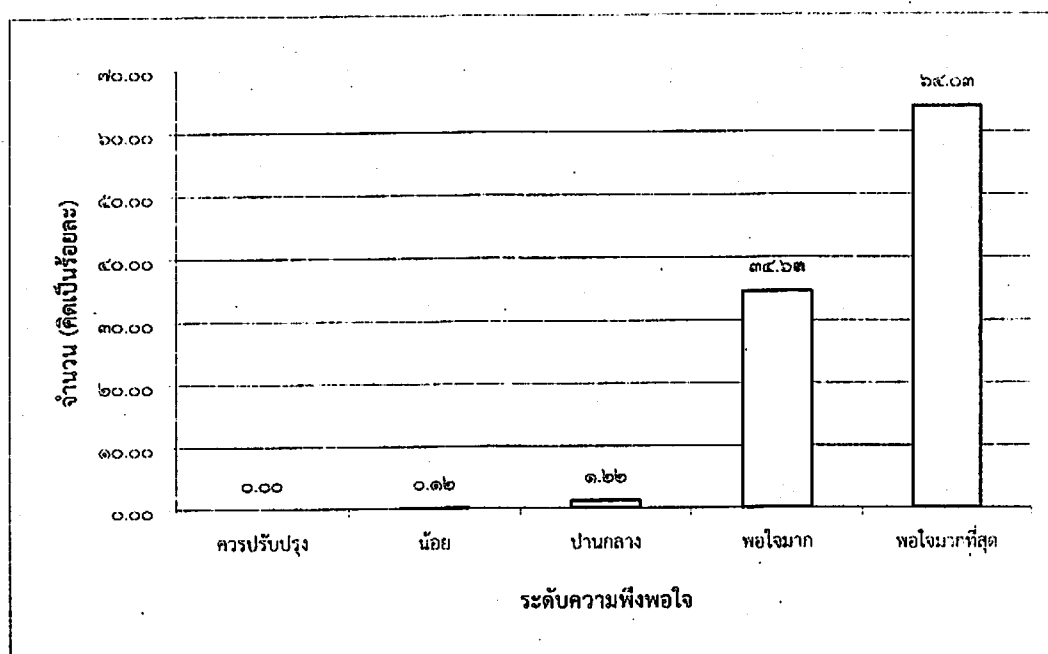
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๓๔
พอใจมาก	๙๒	๓๐.๘๗
พอใจมากที่สุด	๒๐๒	๖๗.๗๙
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๑.๐๑
พอใจมาก	๘๖	๒๘.๘๖
พอใจมากที่สุด	๒๐๙	๗๐.๑๓
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ

