



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๑๗๑

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี ประทับใจ สถานที่สะอาด
- ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี
- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร

แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สิบเอก
(ศิริพนธ์ เชิดพงษ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๕ ธ.ค. ๒๕๖๓

(น.ส.วิไลพร ปิ่นแก้ว)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน
รท.หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

นางศิริพนธ์ เชิดพงษ์
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
4 ธ.ค. 63

(นางกานต์ชนิด นุชนิยม)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

(นายชัชวาล แสงบัว)

นายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

๕ ธ.ค. ๖๓

๕ ธ.ค. ๖๓

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๒๗๙ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๑๓ คน เพศหญิง จำนวน ๑๖๖ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๑๓	๔๐.๕
หญิง	๑๖๖	๕๙.๕
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๔ ปี	๒๘	๑๐.๐๔
๒๕ - ๓๕ ปี	๘๑	๒๙.๐๓
๓๖ - ๔๕ ปี	๗๘	๒๗.๙๖
๔๖ - ๕๕ ปี	๔๕	๑๖.๑๓
๕๖ - ๖๕ ปี	๓๖	๑๒.๙๐
๖๖ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓.๙๔
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๘	๖.๔๕
มัธยมต้น	๓๘	๑๓.๖๒
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๗๖	๒๗.๒๔
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๑๙	๖.๘๑
ปริญญาตรี	๑๐๔	๓๗.๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๔	๘.๖๐
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๓.๕๘
รับจ้าง	๑๕๔	๕๕.๒๐
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๑๖.๑๓
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๑๐.๐๔
ข้าราชการบำนาญ	๕	๑.๗๙
ว่างงาน / แม่บ้าน	๓๗	๑๓.๒๖
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๗๒
พอใจมาก	๑๐๗	๓๘.๓๕
พอใจมากที่สุด	๑๗๐	๖๐.๙๓
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๙	๓.๒๓
พอใจมาก	๑๒๑	๔๓.๓๗
พอใจมากที่สุด	๑๔๙	๕๓.๔๐
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๗๙
พอใจมาก	๑๒๒	๔๓.๗๓
พอใจมากที่สุด	๑๕๒	๕๔.๔๘
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๗๙
พอใจมาก	๙๗	๓๔.๗๗
พอใจมากที่สุด	๑๗๗	๖๓.๔๔
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๘	๒.๘๗
พอใจมาก	๑๐๘	๓๘.๗๑
พอใจมากที่สุด	๑๖๓	๕๘.๔๒
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๗๒
พอใจมาก	๙๑	๓๒.๖๑
พอใจมากที่สุด	๑๘๖	๖๖.๖๗
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๔๓
พอใจมาก	๙๒	๓๒.๙๙
พอใจมากที่สุด	๑๘๓	๖๕.๕๙
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๔๓
พอใจมาก	๑๐๑	๓๖.๒๐
พอใจมากที่สุด	๑๗๔	๖๒.๓๗
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๑.๐๘
พอใจมาก	๑๐๑	๓๖.๒๐
พอใจมากที่สุด	๑๗๕	๖๒.๗๒
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

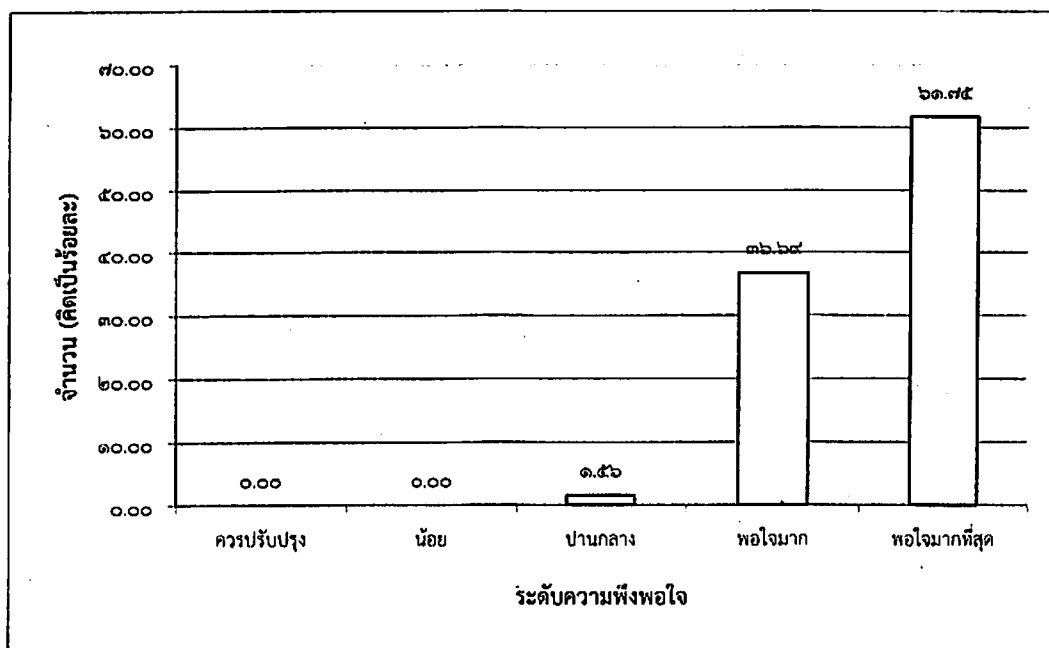
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๖
พอใจมาก	๙๙	๓๕.๔๘
พอใจมากที่สุด	๑๗๙	๖๔.๑๖
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๗๙
พอใจมาก	๘๗	๓๑.๑๘
พอใจมากที่สุด	๑๘๗	๖๗.๐๓
รวม	๒๗๙	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ

