



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๑๐๑

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล เรียน นายกเทศมนตรี

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจ
ของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงาน
ทะเบียนราษฎร ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร
อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและ
ระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔
ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของ
งานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม
แจ่มใส อธิบายคดี ประทับใจ

- ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ตบแบบนี้ไว้

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร

แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของ
งานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่
ประชาชนผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ
ให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ
อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้
เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทาง
ประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการ
อย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สิบเอก

(ศิริพัฒน์ ชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๕ พ.ย. ๒๕๖๔

(นางณัฏฐพร ทูตทอ)
รองปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาล

- 5 พ.ย. ๒๕๖๔

(น.ส.วิไลพร ปิ่นแก้ว)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

รท.หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

(นายชัชวาล แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

นางทพณ ลีทานนท์
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๕ พ.ย. ๒๕๖๔

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ
งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๒๕๑ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๕๐ คน เพศหญิง จำนวน ๑๐๑ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๕๐	๕๙.๗๖
หญิง	๑๐๑	๔๐.๒๔
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๔ ปี	๒๐	๗.๙๗
๒๕ - ๓๔ ปี	๕๓	๒๑.๑๒
๓๕ - ๔๔ ปี	๙๑	๓๖.๒๕
๔๕ - ๕๔ ปี	๔๙	๑๙.๕๒
๕๕ - ๖๔ ปี	๒๗	๑๐.๗๖
๖๕ ปี ขึ้นไป	๑๑	๔.๓๘
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๘.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๒	๔.๗๘
มัธยมต้น	๕๓	๒๑.๑๒
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๔๔	๑๗.๕๓
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๒๐	๗.๙๗
ปริญญาตรี	๙๙	๓๙.๔๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓	๙.๑๖
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๘.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๑	๐.๔๐
รับจ้าง	๑๖๐	๖๓.๗๕
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๓๗	๑๔.๗๔
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๙.๑๖
ข้าราชการบำนาญ	๗	๒.๗๙
ว่างงาน / แม่บ้าน	๒๓	๙.๑๖
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๕๐
พอใจมาก	๘๙	๓๕.๕๖
พอใจมากที่สุด	๑๖๑	๖๔.๑๔
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๙๙
พอใจมาก	๙๓	๓๗.๐๕
พอใจมากที่สุด	๑๕๓	๖๐.๙๖
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๖	๒.๓๙
พอใจมาก	๙๕	๓๗.๘๕
พอใจมากที่สุด	๑๕๐	๕๙.๗๖
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๔๐
พอใจมาก	๘๐	๓๑.๘๗
พอใจมากที่สุด	๑๗๐	๖๗.๗๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๕๙
พอใจมาก	๘๐	๓๑.๘๘
พอใจมากที่สุด	๑๖๗	๖๖.๕๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๔๐
พอใจมาก	๗๘	๓๑.๐๗
พอใจมากที่สุด	๑๗๒	๖๘.๕๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๘๐
พอใจมาก	๗๔	๒๙.๔๘
พอใจมากที่สุด	๑๗๕	๖๙.๗๒
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๑.๒๐
พอใจมาก	๗๔	๒๙.๔๘
พอใจมากที่สุด	๑๗๔	๖๙.๓๒
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๔๐
พอใจมาก	๘๓	๓๓.๐๗
พอใจมากที่สุด	๑๖๗	๖๖.๕๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๔๐
พอใจมาก	๘๑	๓๒.๒๗
พอใจมากที่สุด	๑๖๙	๖๗.๓๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๔๐
พอใจมาก	๗๕	๒๙.๘๘
พอใจมากที่สุด	๑๗๕	๖๙.๗๒
รวม	๒๕๑	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

