



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑/ทร ๖๖

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล **เรียน นายกเทศมนตรี**

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส อธำาศัยดี ประทับใจ

- ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร

แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สืบเอก

(ธีรพัฒน์ เชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

11 ส.ค. 2565

(นายเกรียงไกร ธาราภูมิ)

หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

(นางทิพมล สันทานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

11 ส.ค. 2565

นายธีรวัฒน์ แสงบัว

นายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

Dum Nong

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง (นายพิษณุพงษ์ พูลสวัสดิ์)

100 ปลัดเทศบาล

11 5 ส.ค. 2565

ปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

11 ส.ค. 2565

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ  
งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง  
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน  
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร  
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๒๓๕ คน แบ่งเป็น  
เพศชาย จำนวน ๑๔๓ คน เพศหญิง จำนวน ๙๒ คน

| เพศ  | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------|---------------|--------------------------------|
| ชาย  | ๑๔๓           | ๖๐.๘๕                          |
| หญิง | ๙๒            | ๓๙.๑๕                          |
| รวม  | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

| อายุ<br>(ปี) | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------|---------------|--------------------------------|
| ๑๕ - ๒๔ ปี   | ๒๕            | ๑๐.๖๔                          |
| ๒๕ - ๓๕ ปี   | ๕๖            | ๒๓.๘๓                          |
| ๓๖ - ๔๕ ปี   | ๗๙            | ๓๓.๖๒                          |
| ๔๖ - ๕๕ ปี   | ๔๒            | ๑๗.๘๗                          |
| ๕๖ - ๖๕ ปี   | ๒๑            | ๘.๙๔                           |
| ๖๖ ปี ขึ้นไป | ๑๒            | ๕.๑๐                           |
| รวม          | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

| ระดับการศึกษา      | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------------|---------------|--------------------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมต้น    | ๕             | ๒.๑๓                           |
| มัธยมต้น           | ๓๖            | ๑๕.๓๒                          |
| มัธยมปลาย / ป.ว.ช. | ๖๒            | ๒๖.๓๘                          |
| อนุปริญญา / ป.ว.ส. | ๒๐            | ๘.๕๑                           |
| ปริญญาตรี          | ๙๓            | ๓๙.๕๗                          |
| สูงกว่าปริญญาตรี   | ๑๙            | ๘.๐๙                           |
| รวม                | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

| อาชีพ                   | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|-------------------------|---------------|--------------------------------|
| นักเรียน / นักศึกษา     | ๓             | ๑.๒๘                           |
| รับจ้าง                 | ๑๓๒           | ๕๖.๑๗                          |
| ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  | ๖๓            | ๒๖.๘๐                          |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ๑๘            | ๗.๖๖                           |
| ข้าราชการบำนาญ          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| ว่างงาน / แม่บ้าน       | ๑๘            | ๗.๖๖                           |
| รวม                     | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๐             | ๐.๐๐                           |
| พอใจมาก          | ๖๗            | ๒๘.๕๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๖๘           | ๗๑.๔๙                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การจัดตกแต่งสำนักงาน

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๒             | ๐.๘๕                           |
| พอใจมาก          | ๗๕            | ๓๑.๙๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๕๘           | ๖๗.๒๓                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๓             | ๑.๒๘                           |
| พอใจมาก          | ๘๑            | ๓๔.๔๗                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๕๑           | ๖๔.๒๗                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความรวดเร็วในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| พอใจมาก          | ๖๑            | ๒๕.๙๖                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๗๓           | ๗๓.๖๑                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๔             | ๑.๗๐                           |
| พอใจมาก          | ๖๗            | ๒๘.๕๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๖๔           | ๖๙.๗๙                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| พอใจมาก          | ๕๙            | ๒๕.๑๐                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๗๕           | ๗๔.๔๗                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| พอใจมาก          | ๖๑            | ๒๕.๙๖                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๗๓           | ๗๓.๖๑                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๒             | ๐.๘๕                           |
| พอใจมาก          | ๖๕            | ๒๗.๖๖                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๖๘           | ๗๑.๔๙                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๒             | ๐.๘๕                           |
| พอใจมาก          | ๖๒            | ๒๖.๓๘                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๗๑           | ๗๒.๗๗                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| พอใจมาก          | ๖๖            | ๒๘.๐๙                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๖๘           | ๗๑.๔๘                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๔๓                           |
| พอใจมาก          | ๖๐            | ๒๕.๕๓                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๗๔           | ๗๔.๐๔                          |
| รวม              | ๒๓๕           | ๑๐๐.๐๐                         |

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

