



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๓๖๐

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล เรียน นายกเทศมนตรี

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายคดี ประทับใจ

- ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร

แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ สืบเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ธีรพัฒน์ เชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

13 ก.ย. 2565

(นายเกรียงไกร ธาราภูมิ)

หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

(นางทิพมล สีนานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

13 ก.ย. 2565

(นางกนกวรรณ หุตะทอง)

นายวิชากร ธีระชัย รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎร

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ปลัดเทศบาล

๑๓ ก.ย. ๖๕

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๓๒ คน แบ่งเป็น  
เพศชาย จำนวน ๑๘๖ คน เพศหญิง จำนวน ๑๔๖ คน

| เพศ  | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------|---------------|--------------------------------|
| ชาย  | ๑๘๖           | ๕๖.๐๒                          |
| หญิง | ๑๔๖           | ๔๓.๙๘                          |
| รวม  | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

| อายุ<br>(ปี) | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------|---------------|--------------------------------|
| ๑๕ - ๒๔ ปี   | ๒๔            | ๗.๒๓                           |
| ๒๕ - ๓๔ ปี   | ๗๗            | ๒๓.๑๙                          |
| ๓๕ - ๔๔ ปี   | ๑๐๙           | ๓๒.๘๓                          |
| ๔๕ - ๕๔ ปี   | ๗๐            | ๒๑.๐๘                          |
| ๕๕ - ๖๔ ปี   | ๓๙            | ๑๑.๗๕                          |
| ๖๕ ปี ขึ้นไป | ๑๓            | ๓.๙๒                           |
| รวม          | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

### ๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

| ระดับการศึกษา      | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------------|---------------|--------------------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมต้น    | ๑๐            | ๓.๐๑                           |
| มัธยมต้น           | ๖๑            | ๑๘.๓๗                          |
| มัธยมปลาย / ป.ว.ช. | ๖๕            | ๑๙.๕๘                          |
| อนุปริญญา / ป.ว.ส. | ๓๐            | ๙.๐๔                           |
| ปริญญาตรี          | ๑๒๓           | ๓๗.๐๕                          |
| สูงกว่าปริญญาตรี   | ๔๓            | ๑๒.๙๕                          |
| รวม                | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

### ๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

| อาชีพ                   | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|-------------------------|---------------|--------------------------------|
| นักเรียน / นักศึกษา     | ๓             | ๐.๙๐                           |
| รับจ้าง                 | ๒๐๔           | ๖๑.๔๕                          |
| ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  | ๖๔            | ๑๙.๒๘                          |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ๓๔            | ๑๐.๒๔                          |
| ข้าราชการบำนาญ          | ๒             | ๐.๖๐                           |
| ว่างงาน / แม่บ้าน       | ๒๕            | ๗.๕๓                           |
| รวม                     | ๓๓๒           | 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          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๑๐๘           | ๓๒.๕๓                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๒๓           | ๖๗.๑๗                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การจัดตกแต่งสำนักงาน

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๓             | ๐.๙๐                           |
| พอใจมาก          | ๑๒๗           | ๓๘.๒๕                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๐๒           | ๖๐.๘๕                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๕             | ๑.๕๑                           |
| พอใจมาก          | ๑๒๑           | ๓๖.๔๕                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๐๖           | ๖๒.๐๔                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความรวดเร็วในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๖            | ๒๘.๙๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๕           | ๗๐.๗๘                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๕             | ๑.๕๑                           |
| พอใจมาก          | ๑๐๑           | ๓๐.๔๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๒๖           | ๖๘.๐๗                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๓            | ๒๘.๐๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๘           | ๗๑.๖๙                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๒            | ๒๗.๗๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๙           | ๗๑.๙๙                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๘            | ๒๙.๕๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๓           | ๗๐.๑๘                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๑๐๐           | ๓๐.๑๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๑           | ๖๙.๕๘                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๒             | ๐.๖๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๘            | ๒๙.๕๒                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๓๒           | ๖๙.๘๘                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๑            | ๒๗.๔๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๒๔๐           | ๗๒.๒๙                          |
| รวม              | ๓๓๒           | ๑๐๐.๐๐                         |

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

