



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /ทร ๗๖

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปี เดือน กันยายน ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล นายประพนธ์ วัฒนศิริ

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ประจำปี เดือน กันยายน ๒๕๖๕ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำปี เดือน กันยายน ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และชมเชยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สุภาพดีมาก พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี ประทับใจ

- ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการให้ปรับปรุงการบริการของงานทะเบียนราษฎร

แต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ สิ้นสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ธีรพัฒน์ เชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

- 5 ต.ค. 2565

(นายเกรียงไกร อารามณี)

หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

(นางทิพมล สีนันทน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- 5 ต.ค. 2565

(นายพิษณุพงษ์ พูลสวัสดิ์)

ปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

นางสาวกนกวรรณ นุชทอง

รองปลัดเทศบาล

นายวิชาญ นิลบัว

ปลัดเทศบาลนครบุรีรัมย์

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ  
งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง  
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นทีพื่อใจของประชาชน  
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร  
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๒๘๔ คน แบ่งเป็น  
เพศชาย จำนวน ๑๖๗ คน เพศหญิง จำนวน ๑๑๗ คน

| เพศ  | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------|---------------|--------------------------------|
| ชาย  | ๑๖๗           | ๕๘.๘                           |
| หญิง | ๑๑๗           | ๔๑.๒                           |
| รวม  | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

| อายุ<br>(ปี) | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------|---------------|--------------------------------|
| ๑๕ - ๒๔ ปี   | ๑๒            | ๔.๒๓                           |
| ๒๖ - ๓๕ ปี   | ๘๔            | ๒๙.๕๘                          |
| ๓๖ - ๔๕ ปี   | ๘๕            | ๒๙.๙๓                          |
| ๔๖ - ๕๕ ปี   | ๖๑            | ๒๑.๔๗                          |
| ๕๖ - ๖๕ ปี   | ๓๓            | ๑๑.๖๒                          |
| ๖๖ ปี ขึ้นไป | ๙             | ๓.๑๗                           |
| รวม          | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

### ๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

| ระดับการศึกษา      | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|--------------------|---------------|--------------------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมต้น    | ๖             | ๒.๑๑                           |
| มัธยมต้น           | ๕๑            | ๑๗.๙๖                          |
| มัธยมปลาย / ป.ว.ช. | ๔๘            | ๑๖.๙๑                          |
| อนุปริญญา / ป.ว.ส. | ๒๕            | ๘.๘๐                           |
| ปริญญาตรี          | ๑๒๐           | ๔๒.๒๕                          |
| สูงกว่าปริญญาตรี   | ๓๔            | ๑๑.๙๗                          |
| รวม                | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

### ๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

| อาชีพ                   | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|-------------------------|---------------|--------------------------------|
| นักเรียน / นักศึกษา     | ๕             | ๑.๗๖                           |
| รับจ้าง                 | ๑๘๗           | ๖๕.๘๕                          |
| ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  | ๖๒            | ๒๑.๘๓                          |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ๑๓            | ๔.๕๘                           |
| ข้าราชการบำนาญ          | ๑             | ๐.๓๕                           |
| ว่างงาน / แม่บ้าน       | ๑๖            | ๕.๖๓                           |
| รวม                     | ๒๘๔           | 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          | ๑๐๐           | ๓๕.๒๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๘๔           | ๖๔.๗๙                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การจัดตกแต่งสำนักงาน

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๗             | ๒.๔๖                           |
| พอใจมาก          | ๑๐๘           | ๓๘.๐๓                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๖๙           | ๕๙.๕๑                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๗             | ๒.๔๖                           |
| พอใจมาก          | ๙๖            | ๓๓.๘๑                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๘๑           | ๖๓.๗๓                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความรวดเร็วในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๕             | ๑.๗๖                           |
| พอใจมาก          | ๘๖            | ๓๐.๒๘                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๔๓           | ๖๗.๙๖                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๔             | ๑.๔๑                           |
| พอใจมาก          | ๙๑            | ๓๒.๐๔                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๘๙           | ๖๖.๕๕                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๑             | ๐.๓๕                           |
| พอใจมาก          | ๘๔            | ๒๙.๕๘                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๙           | ๗๐.๐๗                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๐             | ๐.๐๐                           |
| พอใจมาก          | ๘๖            | ๓๐.๒๘                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๘           | ๖๙.๗๒                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๒             | ๐.๗๐                           |
| พอใจมาก          | ๘๘            | ๓๐.๙๙                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๔           | ๖๘.๓๑                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๐             | ๐.๐๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๑            | ๓๒.๐๔                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๓           | ๖๗.๙๖                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๐             | ๐.๐๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๐            | ๓๑.๖๙                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๔           | ๖๘.๓๑                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ  
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

| ระดับความพึงพอใจ | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็นร้อยละ<br>(เปอร์เซ็นต์) |
|------------------|---------------|--------------------------------|
| ควรปรับปรุง      | ๐             | ๐.๐๐                           |
| น้อย             | ๐             | ๐.๐๐                           |
| ปานกลาง          | ๐             | ๐.๐๐                           |
| พอใจมาก          | ๙๐            | ๓๑.๖๙                          |
| พอใจมากที่สุด    | ๑๙๔           | ๖๘.๓๑                          |
| รวม              | ๒๘๔           | ๑๐๐.๐๐                         |

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

