



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ที่ กคพ/๒๕๖๖ วันที่ ๓ พ.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ดำเนินการเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ผลตอบรับการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มาขอรับบริการในการตอบแบบสอบถาม อันก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

ในการนี้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม และได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชุมเพื่อทราบผลการตอบรับของผู้มาขอรับบริการ เพื่อรักษาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี  
เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายเจริญ งามสันเทียะ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการนายกเทศมนตรี

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๓ พ.ค. ๖๖

๓ พ.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางอภิญญาณี อิมปัญญาเลิศ)

นายกเทศมนตรีเมืองปากซ่อง



รายงานการประชุมคณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง  
วันอังคาร ที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๓๐ น.  
ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง

ผู้เข้าร่วมประชุม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ
๑	นางสาวณัชชนลิน ยะอนันต์	หัวหน้าคณะทำงาน/ประธานฯ		
๒	นายจรูญ รามสันเทียะ	คณะทำงาน		
๓	นางสาวกัญญาวิษุ ดิษพงษ์	คณะทำงาน		
๔	นางสาววรรณภาณุ สืบกระพันธ์	คณะทำงาน		
๕	นางอัญชลี แทนจันทิก	คณะทำงาน		
๖	นางสาวหยกสุดา วรกีจภิรมย์	คณะทำงาน		
๗	นางลาวัลย์ วรรณเกษม	คณะทำงาน		
๘	นางสาวธมนพัทธ์ โคจรนา	คณะทำงาน		
๙	นางสาวจรรยา จงกลาง	คณะทำงาน		
๑๐	นางสาวเกตุมณี เสนีย์นวล	คณะทำงาน		
๑๑	นายวุฒิชัย สมพงษ์	คณะทำงาน		
๑๒	นายชลทิตย์ ยอดนอก	คณะทำงาน		
๑๓	นางสาวอรณัส ศรีด้วง	คณะทำงาน		
๑๔	นางสาวศิริกาญจนา ทัญญิมาณะวิสุทธิ	คณะทำงาน		
๑๕	นางสาวณัฐชานันท์ ภัทรวรเศรษฐ์	คณะทำงาน		
๑๖	นายสมปอง พูลขวัญ	คณะทำงาน		
๑๗	นายกฤติน กฤติยา	คณะทำงาน		
๑๘	นางสาวเจนนิศา เพ็งขาว	คณะทำงาน		
๑๙	นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ	คณะทำงาน/เลขานุการ		

เริ่มประชุมเวลา ๑๖.๓๐ น.

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มาครบองค์ประชุมแล้ว  
หัวหน้าคณะทำงานฯ ทำหน้าที่ประธานฯ จึงเริ่มดำเนินการประชุม

- ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานฯจะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- น.ส.ณัชนลินา (ประธานฯ)
- ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยเริ่มวางแบบสอบถามและจัดวางกล่องใส่แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ในการประชุมวันนี้จึงเป็นการสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๙ คน
- ที่ประชุม
- ระเบียบวาระที่ ๒ ผลการสำรวจสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร
- น.ส.ณัชนลินา (ประธานฯ)
- ให้นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ ชี้แจงสรุปผลให้ที่ประชุมทราบ
- น.ส.เกษมณี (เลขานุการ)
- จากผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- น.ส.ณัชนลินา (ประธานฯ)
- จากผลการสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน และพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป
- ที่ประชุม
- รับทราบและถือปฏิบัติ
- ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่น ๆ
- น.ส.ณัชนลินา (ประธานฯ)
- มีคณะทำงานท่านใดมีเรื่องอะไรที่จะซักถามหรือจะเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่ หากไม่มีขอขอบพระคุณทุกท่านที่มาเข้าร่วมประชุม ขอปิดประชุม
- เลิกประชุมเวลา ๑๗.๓๐ น.

ลงชื่อ.....ผู้จัดรายงานการประชุม/เลขานุการ  
(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)  
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม  
(นายจรัญ รามสันเทียะ)  
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ลงชื่อ.....ประธานการประชุม  
(นางสาวณัชนลินา ยะอนันต์)  
ปลัดเทศบาล



สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. ชาย	๓๐	๓๐
๒. หญิง	๗๐	๗๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตาราง ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๕. อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๕	๕.๐๐
๖. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตาราง ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
๑. รับราชการ	๑๐	๑๐.๐๐
๒. รัฐวิสาหกิจ	-	๐.๐๐
๓. รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
๔. ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕.๐๐
๕. ลูกจ้าง / พนักงานจ้าง หน่วยงานรัฐ	๑๐	๑๐.๐๐
๖. เกษตรกรรม	-	๐.๐๐
๗. ปศุสัตว์	-	๐.๐๐
๘. ค้าขาย	-	๐.๐๐
๙. กำลังศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
๑๐. อื่นๆ (แม่บ้าน, ไม่มีอาชีพ)	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้ระดับความพึงพอใจตั้งแต่ ๑-๕ คะแนน แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย ซึ่งทางงานทะเบียนราษฎรได้แบ่งความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตาราง ๓ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปด้วยดี	๔.๕๐	๐.๓๕	๙๐.๐๐	ระดับมาก
๒. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๗๐	๐.๒๑	๙๔.๐๐	ระดับมากที่สุด
๓. การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม	๔.๖๕	๐.๒๓	๙๓.๐๐	ระดับมากที่สุด
๔. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๔๕	๐.๓๕	๘๙.๐๐	ระดับมาก
รวม	๔.๕๘	๐.๓๙	๙๑.๖๐	ระดับมากที่สุด

หมายเหตุ : ค่า S.D. หรือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ ค่าเฉลี่ยที่บอกว่า โดยเฉลี่ยจากข้อมูลแต่ละตัว มีค่าต่างจากค่าเฉลี่ยอยู่เท่าไร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็คือค่าต่อเนื่องมาจากการหาค่าเฉลี่ย

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ , การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ , การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

## ตาราง ๔ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นข้อความ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส / เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี	๔.๖๕	๐.๔๓	๙๓.๐๐	ระดับมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ มีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๒๑	๙๔.๐๐	ระดับมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๓๓	๙๓.๐๐	ระดับมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่ เท่าเทียมกัน	๔.๖๐	๐.๓๕	๙๒.๐๐	ระดับมากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๓๓	๙๓.๐๐	ระดับมากที่สุด

**หมายเหตุ :** ค่า S.D. หรือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ ค่าเฉลี่ยที่บอกว่า โดยเฉลี่ยจากข้อมูลแต่ละตัว มีค่าต่างจากค่าเฉลี่ยอยู่เท่าไร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็คือ ค่าต่อเนื่องมาจากการหาค่าเฉลี่ย

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ , เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**