



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... งานทะเบียนราษฎร ..... สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๒๕ / ๒๕๖๗ ..... วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๗

เรื่อง ..... สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
..... ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ดำเนินการเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ผลตอบรับการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มาขอรับบริการในการตอบแบบสอบถาม อันก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

ในการนี้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม และได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนประชุมเพื่อทราบผลการตอบรับของผู้มาขอรับบริการ เพื่อรักษาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายจัญ รามสันเทียะ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๓ ก.พ. ๖๗

๑๓ ก.พ. ๖๗

นางสุนัน ลิ้มบุญญาเลิศ

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองปากซ่อง

รายงานการประชุมคณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง  
วันจันทร์ ที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๓๐ น  
ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง

ผู้เข้าร่วมประชุม

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล                        | ตำแหน่ง                 | ลายมือชื่อ | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------------|-------------------------|------------|----------|
| ๑     | นางสาวนริศา จันทร์รองศรี           | หัวหน้าคณะทำงาน/ประธานฯ |            |          |
| ๒     | นายจรัญ งามสันเทียะ                | คณะทำงาน                |            |          |
| ๓     | นางสาวกัญญาวิษุ ดิษพงษ์            | คณะทำงาน                |            |          |
| ๔     | นางอัญชลี แทนจันทิก                | คณะทำงาน                |            |          |
| ๕     | นางสาวหยกสุดา วรภิภิรมย์           | คณะทำงาน                |            |          |
| ๖     | นางสาวธมนพัชร์ โคจรนา              | คณะทำงาน                |            |          |
| ๗     | นางสาวสิริภักดิ์ ม่วงน้อย          | คณะทำงาน                |            |          |
| ๘     | นางลาวัลย์ วรรณเกษม                | คณะทำงาน                |            |          |
| ๙     | นางสาวเกตุมณี เสนีย์นวล            | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๐    | นายชลทิตย์ ยอดนอก                  | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๑    | นายวุฒิชัย สมพงษ์                  | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๒    | นางสาวอรณิส ศรีด้วง                | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๓    | นางสาวศิริกาญจนา ทิภูฏิมานะวิสุทธิ | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๔    | นางสาวณัฐชานันท์ ภักธรวเรศรัษฐ์    | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๕    | นายสมปอง พูลขวัญ                   | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๖    | นายกฤติน กฤติยา                    | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๗    | นางสาวเจนนิตา เฟ็งขาว              | คณะทำงาน                |            |          |
| ๑๘    | นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ          | คณะทำงาน/เลขานุการ      |            |          |

เริ่มประชุมเวลา ๑๖.๓๐ น.

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มาครบองค์ประชุมแล้ว  
หัวหน้าคณะทำงานฯ ทำหน้าที่ประธานฯ จึงเริ่มดำเนินการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานฯจะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

น.ส.นริศฯ  
(ประธานฯ)

- ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยเริ่มวางแบบสอบถามและจัดวางกล่องใส่แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ในการประชุมวันนี้จึงเป็นการสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๘ คน

ที่ประชุม

- รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒

น.ส.นริศฯ  
(ประธานฯ)

ผลการสำรวจสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
- ให้นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ ชี้แจงสรุปผลให้ที่ประชุมทราบ

น.ส.เกษมณีฯ  
(เลขานุการ)

- จากผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

น.ส.นริศฯ  
(ประธานฯ)

- จากผลการสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน และพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

ที่ประชุม


- รับทราบและถือปฏิบัติ

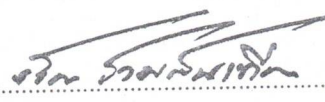
ระเบียบวาระที่ ๓


น.ส.นริศฯ  
(ประธานฯ)  
เลิกประชุมเวลา

เรื่องอื่น ๆ

- มีคณะทำงานท่านใดมีเรื่องอะไรที่จะซักถามหรือจะเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่ หากไม่มีขอขอบพระคุณทุกท่านที่มาร่วมประชุม ขอปิดประชุม  
๑๗.๓๐ น.

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

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

ลงชื่อ..........ประธานการประชุม  
(นางสาวนริศฯ จันทร่องศรี)  
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาล



สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ห้ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ  
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

| เพศ     | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ |
|---------|---------------------|--------|
| ๑. ชาย  | ๔๕                  | ๔๕     |
| ๒. หญิง | ๕๕                  | ๕๕     |
| รวม     | ๑๐๐                 | ๑๐๐.๐  |

ตาราง ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ

| อาชีพ                | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ |
|----------------------|---------------------|--------|
| ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๕                   | ๕.๐๐   |
| ๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี     | ๒๕                  | ๒๕.๐๐  |
| ๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี     | ๓๐                  | ๓๐.๐๐  |
| ๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี     | ๒๐                  | ๒๐.๐๐  |
| ๕. อายุ ๕๑-๖๐ ปี     | ๑๕                  | ๑๕.๐๐  |
| ๖. อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๕                   | ๕.๐๐   |
| รวม                  | ๑๐๐                 | ๑๐๐.๐  |

ตาราง ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ

| อาชีพ                                   | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ |
|---|---------------------|--------|
| ๑. รับราชการ                            | ๕                   | ๕.๐๐   |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ                          | ๕                   | ๕.๐๐   |
| ๓. รับจ้าง                              | ๒๕                  | ๒๕.๐๐  |
| ๔. ธุรกิจส่วนตัว                        | ๓๐                  | ๓๐.๐๐  |
| ๕. ลูกจ้าง / พนักงานจ้าง<br>หน่วยงานรัฐ | ๑๐                  | ๑๐.๐๐  |
| ๖. เกษตรกรรม                            | ๑๐                  | ๑๐.๐๐  |
| ๗. ปศุสัตว์                             | -                   | ๐.๐๐   |
| ๘. ค้าขาย                               | ๕                   | ๕.๐๐   |
| ๙. กำลังศึกษา                           | ๕                   | ๕.๐๐   |
| ๑๐. อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ)              | ๕                   | ๕.๐๐   |
| รวม                                     | ๑๐๐                 | ๑๐๐.๐  |

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้งานงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้ระดับความพึงพอใจตั้งแต่ ๑-๕ คะแนน แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของค่าเฉลี่ย 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 | ๔.๘๐      | ๐.๑๖ | ๙๖.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๒. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน       | ๔.๙๐      | ๐.๐๙ | ๙๘.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๓. การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม                          | ๔.๗๕      | ๐.๑๙ | ๙๕.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๔. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน      | ๔.๗๐      | ๐.๒๑ | ๙๔.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| รวม   | ๔.๗๙      | ๐.๑๖ | ๙๕.๘๐  | ระดับมากที่สุด   |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้งานงานทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ , การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ , การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

## ตาราง ๔ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นข้อคำถาม  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|--------|------------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส / เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี          | ๔.๙๐      | ๐.๐๙ | ๙๘.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                 | ๔.๘๐      | ๐.๑๖ | ๙๖.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว               | ๔.๙๐      | ๐.๐๙ | ๙๘.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน | ๔.๙๐      | ๐.๐๙ | ๙๘.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| รวม  | ๔.๘๘      | ๐.๑๑ | ๙๗.๖๐  | ระดับมากที่สุด   |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ , เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

## ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. บริการรวดเร็ว สุภาพ ต้อนรับดีมาก
๒. บริการดีมากค่ะ
๓. ดีมากแล้วค่ะ
๔. เจ้าหน้าที่ทุกคนทั้งหญิงและชาย นิสัยดี อัธยาศัยดี พุดเพราะ บริการดี เป็นกันเอง ดีทุกคนค่ะ