



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๖๔๘ / ๒๕๖๘ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปากซ่อง

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ดำเนินการเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ผลตอบรับการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มาขอรับบริการในการ ตอบแบบสอบถาม อันก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชน

ในการนี้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากซ่อง จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจ ต่อการให้บริการโดยภาพรวม และได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชุมเพื่อทราบผลการตอบรับของผู้มาขอรับบริการ เพื่อรักษาคุณภาพในการปฏิบัติงานดังรายละเอียด ที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี  
สืบ ปลัดเทศบาล  
เพื่อโปรดทราบ  
  
นางจรรย์ รามสันเทียะ  
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม วิชาการราชการพล  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

(นางสาวนภัทร ลำพูน)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)

หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

(นายจเร ป้ายเจริญ)

ปลัดเทศบาล

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๘

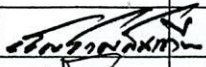

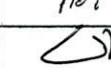
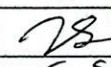
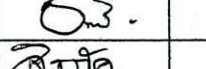
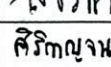
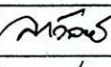
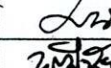

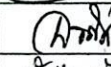
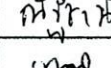


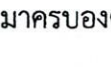

ทราบ

นางสุนัน ลิ้มปัญญาเลิศ

นายกเทศมนตรีเมืองปากซ่อง

รายงานการประชุมคณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง  
 วันจันทร์ ที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๖.๓๐ น.  
 ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง

ผู้เข้าร่วมประชุม

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล                       | ตำแหน่ง                 | ลายมือชื่อ  | หมายเหตุ |
|-------|-----------------------------------|-------------------------|---|----------|
| ๑     | นายจเร บ่ายเจริญ                  | หัวหน้าคณะทำงาน/ประธานฯ |   |          |
| ๒     | นายจรัญ รามสันเทียะ               | คณะทำงาน                |    |          |
| ๓     | นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ         | คณะทำงาน                |    |          |
| ๔     | นางสาวกัญญาวิษย์ ดิษพงษ์          | คณะทำงาน                |    |          |
| ๕     | นางอัญชลี แทนจันทิก               | คณะทำงาน                |    |          |
| ๖     | นางสาวหยกสุดา วรรกิจภิมย์         | คณะทำงาน                |    |          |
| ๗     | นางสาวธมนพัชร์ โคจรนา             | คณะทำงาน                |    |          |
| ๘     | นางสาวสิริกัก ม่วงน้อย            | คณะทำงาน                |   |          |
| ๙     | นางสาวศิริกาญจนา ทิฏฐิมานะวิสุทธิ | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๐    | นางลาวัลย์ วรรณเกษม               | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๑    | นางสาวเกตุมณี เสนีย์นวล           | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๒    | นายวุฒิชัย สมพงษ์                 | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๓    | นายชลทิตย์ ยอดนอก                 | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๔    | นางสาวอรณิส ศรีด้วง               | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๕    | นางสาวณัฐชานันท์ ภัทรวรเศรษฐ์     | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๖    | นายกฤติน กฤตติยา                  | คณะทำงาน                |  |          |
| ๑๗    | นางสาวมนภัทร ลำพูน                | คณะทำงาน/เลขานุการ      |  |          |

เริ่มประชุมเวลา ๑๖.๓๐ น.

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มาครบองค์ประชุมแล้ว  
 หัวหน้าคณะทำงานฯ ทำหน้าที่ประธานฯ จึงเริ่มดำเนินการประชุม

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานาจะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

นายจเรฯ  
(ประธานฯ)

- ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยเริ่มวางแผนสอบถามและจัดวางกล่องใส่แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ในการประชุมวันนี้จึงเป็นการสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๗ คน

ที่ประชุม

- รับทราบ

**ระเบียบวาระที่ ๒ ผลการสำรวจสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร**

นายจเรฯ  
(ประธานฯ)

- ให้นางสาวมนภัทร ลำพูน ชี้แจงสรุปผลให้ที่ประชุมทราบ

น.ส.มนภัทรฯ  
(เลขานุการ)

- จากผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

นายจเรฯ  
(ประธานฯ)

- จากผลการสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน และพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

ที่ประชุม

- รับทราบและถือปฏิบัติ


**ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่น ๆ**

นายจเรฯ  
(ประธานฯ)

- มีคณะทำงานท่านใดมีเรื่องอะไรที่จะซักถามหรือจะเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่ หากไม่มีขอขอบพระคุณทุกท่านที่มาร่วมประชุม ขอปิดประชุม

เลิกประชุมเวลา


๑๗.๓๐ น.

ลงชื่อ..........ผู้จดยางานการประชุม/เลขานุการ  
(นางสาวมนภัทร ลำพูน)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจรายงานการประชุม  
(นายจรัญ รามสันเทียะ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ลงชื่อ..........ประธานการประชุม  
(นายจเร ป้ายเจริญ)  
ปลัดเทศบาล

**สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา**

การสำรวจนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเทศบาลเมืองปากซ่อง 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     | ๔๕                  | ๔๕.๐๐        |
| ๒. หญิง    | ๕๕                  | ๕๕.๐๐        |
| <b>รวม</b> | <b>๑๐๐</b>          | <b>๑๐๐.๐</b> |

**ตาราง ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ**

| อายุ                 | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ       |
|----------------------|---------------------|--------------|
| ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | -                   | ๐.๐๐         |
| ๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี     | ๒๐                  | ๒๐.๐๐        |
| ๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี     | ๕๐                  | ๕๐.๐๐        |
| ๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี     | ๓๐                  | ๓๐.๐๐        |
| ๕. อายุ ๕๑-๖๐ ปี     | -                   | ๐.๐๐         |
| ๖. อายุมากกว่า ๖๐ ปี | -                   | ๐.๐๐         |
| <b>รวม</b>           | <b>๑๐๐</b>          | <b>๑๐๐.๐</b> |

**ตาราง ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ**

| อาชีพ                                   | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ       |
|---|---------------------|--------------|
| ๑. รับราชการ                            | ๑๐                  | ๑๐.๐๐        |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ                          | -                   | ๐.๐๐         |
| ๓. รับจ้าง                              | ๔๐                  | ๔๐.๐๐        |
| ๔. ธุรกิจส่วนตัว                        | ๑๕                  | ๑๕.๐๐        |
| ๕. ลูกจ้าง / พนักงานจ้าง<br>หน่วยงานรัฐ | -                   | ๐.๐๐         |
| ๖. เกษตรกรรม                            | ๓๐                  | ๓๐.๐๐        |
| ๗. ปศุสัตว์                             | -                   | ๐.๐๐         |
| ๘. ค้าขาย                               | ๕                   | ๕.๐๐         |
| ๙. กำลังศึกษา                           | -                   | ๐.๐๐         |
| ๑๐. อื่นๆ (แม่บ้าน)                     | -                   | ๐.๐๐         |
| <b>รวม</b>                              | <b>๑๐๐</b>          | <b>๑๐๐.๐</b> |

## 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 ๔ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นข้อคำถาม   | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|--------|------------------|
| ๑. การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปด้วยดี | ๔.๘๐      | ๐.๑๖ | ๙๖.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๒. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน       | ๔.๘๐      | ๐.๑๖ | ๙๖.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๓. การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม                          | ๔.๘๐      | ๐.๑๖ | ๙๖.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๔. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน      | ๔.๘๕      | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| รวม   | ๔.๘๑      | ๐.๑๕ | ๙๖.๒๐  | ระดับมากที่สุด   |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ , ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และการให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๕ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นข้อคำถาม  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|--------|------------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส / เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี            | ๔.๙๕      | ๐.๐๕ | ๙๙.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ มีความพร้อมในการให้บริการ                                  | ๔.๙๕      | ๐.๐๕ | ๙๙.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว                 | ๔.๙๕      | ๐.๐๕ | ๙๙.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่ เท่าเทียมกัน | ๔.๙๕      | ๐.๐๕ | ๙๙.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |
| รวม  | ๔.๙๕      | ๐.๐๕ | ๙๙.๐๐  | ระดับมากที่สุด   |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ , เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส
๒. พนักงานมีความพร้อมให้บริการ