# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

**ที่** ๕๕๑ / ๒๕๖๙ **วันที่** ๔ กันยายน ๒๕๖๙

**เรื่อง** สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปากช่อง

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง ได้ดำเนินการเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ผลตอบรับการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มาขอรับบริการในการตอบแบบสอบถาม อันก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

ในการนี้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม และได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนประชุมเพื่อทราบผลการตอบรับของผู้มาขอรับบริการ เพื่อรักษาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาวมนภัทร ลำพูน )
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสาวเกษมณี กลิ่นหอมโสภณ)
หัวหน้างานทะเบียนราษฎร

เรียน นายกเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ
(นายจรัญ รามสันเทียะ)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๘ ก.ย. ๖๙

(นายจเร บ่ายเจริญ)
ปลัดเทศบาล
๘ ก.ย. 2569

(นายยุทธนา เกียรติชัยรโกล)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองปากช่อง

**รายงานการประชุมคณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน**
**ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง**
**วันพฤหัสบดี ที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙ 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 | นางสาวกันญาวีร์ ดิษพงษา | คณะทำงาน | | |
| ๕ | นางสาววรรณกาญ สืบกระพันธ์ | คณะทำงาน | | |
| ๖ | นางอัญชลี แทนจันทึก | คณะทำงาน | | |
| ๗ | นางสาวหยกสุดา วรกิจภิรมย์ | คณะทำงาน | | |
| ๘ | นางสาวธมนพัชร์ โคจรนา | คณะทำงาน | | |
| ๙ | นางสาวสิรภัค ม่วงน้อย | คณะทำงาน | | |
| ๑๐ | นางสาวศิริกาญจนา ทิฏฐิมานะวิสุทธิ | คณะทำงาน | | |
| ๑๑ | นางลาวัลย์ วรรณเกษม | คณะทำงาน | | |
| ๑๒ | นางสาวจรรยา จงกลาง | คณะทำงาน | | |
| ๑๓ | นางสาวเกตุมณี เสนีย์นวล | คณะทำงาน | | |
| ๑๔ | นายวุฒิชัย สมพงษ์ | คณะทำงาน | | |
| ๑๕ | นายชลทิตย์ ยอดนอก | คณะทำงาน | | |
| ๑๖ | นางสาวอรณัส ศรีด้วง | คณะทำงาน | | |
| ๑๗ | นางสาวณัฐชานันท์ แก้ววิชิต | คณะทำงาน | | |
| ๑๘ | นายกฤติน กฤติยา | คณะทำงาน | | |
| ๑๙ | นางสาวมนภัทร ลำพูน | คณะทำงาน/เลขานุการ | | |

**เริ่มประชุมเวลา ๑๖.๓๐ น.**

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มาครบองค์ประชุมแล้ว หัวหน้าคณะทำงานฯ ทำหน้าที่ประธานฯ จึงเริ่มดำเนินการประชุม

/ระเบียบ...

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานฯ จะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

นายจเรฯ (ประธานฯ) - ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปากช่อง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยเริ่มวางแบบสอบถามและจัดวางกล่องใส่แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ในการประชุมวันนี้จึงเป็นการสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๙ 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.....ผู้จดรายงานการประชุม/เลขานุการ
(นางสาวมนภัทร ลำพูน)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

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

ลงชื่อ.....ประธานการประชุม
(นายจเร บ่ายเจริญ)
ปลัดเทศบาล

**สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร**
**สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**

การสำรวจนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร 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 | ๕๕ | ๕๕.๐๐ |
| ๒. หญิง | ๔๕ | ๔๕.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

**ตาราง ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ**

| อายุ | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | ๐.๐๐ |
| ๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี | ๓๐ | ๓๐.๐๐ |
| ๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี | ๓๕ | ๓๕.๐๐ |
| ๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๓๐ | ๓๐.๐๐ |
| ๕. อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๕ | ๕.๐๐ |
| ๖. อายุมากกว่า ๖๐ ปี | - | ๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

**ตาราง ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ**

| อาชีพ | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๑. รับราชการ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ | ๕ | ๕.๐๐ |
| ๓. รับจ้าง | ๓๕ | ๓๕.๐๐ |
| ๔. ธุรกิจส่วนตัว | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๕. ลูกจ้าง / พนักงานจ้าง หน่วยงานรัฐ | - | ๐.๐๐ |
| ๖. เกษตรกรรม | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| ๗. ปศุสัตว์ | - | ๐.๐๐ |
| ๘. ค้าขาย | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| ๙. กำลังศึกษา | - | ๐.๐๐ |
| ๑๐. อื่นๆ | - | ๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง 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 | ๔.๗๕ | ๐.๒๙ | ๙๕.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๒. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๓. การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๔. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน | ๔.๗๕ | ๐.๑๙ | ๙๕.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| **รวม** | **๔.๘๐** | **๐.๑๙** | **๙๖.๐๐** | **ระดับมากที่สุด** |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , การให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , การติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

**ตาราง ๔ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

| ประเด็นข้อคำถาม | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|---|
| ๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส / เป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน | ๔.๘๕ | ๐.๑๓ | ๙๗.๐๐ | ระดับมากที่สุด |
| **รวม** | **๔.๘๕** | **๐.๑๓** | **๙๗.๐๐** | **ระดับมากที่สุด** |

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

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม / สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ , และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

-