



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย โทร. ๐-๕๔๕๒-๔๔๖๘

ที่ พร ๕๒๙๐๑/ ท.ร. ๑๑

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร การจำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การขอตรวจ คัด และรับรองทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และการเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน เป็นต้น และได้สำรวจความพอใจของประชาชนในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยให้ประชาชนกรอกแบบสอบถามความคิดเห็นในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรได้ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ แบบสำรวจ เรียบร้อยแล้ว

ผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๖ โดยมีจุดเด่นในการให้บริการ คือ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จุดที่ปรับปรุง ไม่มี และข้อเสนอแนะ ไม่มี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวแสงทอง วรรณรณสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสาววิวรรณ จันทร์กา)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางชนบุญ หอมคณทิพย์)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่หล่าย

นรค

(นายบรรจง ชีพวัฒนา)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

16 ต.ค. 62

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๑)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล้า

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔	๘๓	๑๕	๐		๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๔๔	๕๘	๐	๐		๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔๐	๖๑	๐	๐		๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๔๘	๕๑	๐	๐		๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๔	๗๕	๑๙	๐		๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๑	๓๐	๐	๐		๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕	๒๗	๐	๐		๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๔	๘๗	๑๐	๐		๑๐๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจากการแจกนับตามจำนวน
แบบสอบถามตามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่ติดต่อ
ขอรับบริการ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๒)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๑๖	๒๔๙	๓๐	๐		๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๗๖	๑๗๔	๐	๐		๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๖๐	๑๘๓	๐	๐		๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๙๒	๑๕๓	๐	๐		๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๑๖	๒๒๕	๓๘	๐		๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘๔	๙๐	๐	๐		๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐๐	๘๑	๐	๐		๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๑๖	๒๖๑	๒๐	๐		๑๐๐

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑



(นางสาวแสงทอง วรณรนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย (๓)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๑๖	๒๔๙	๓๐	๐	๒๙๕	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๗๖	๑๗๔	๐	๐	๓๕๐	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๖๐	๑๘๓	๐	๐	๓๔๓	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๙๒	๑๕๓	๐	๐	๓๔๕	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๑๖	๒๒๕	๓๘	๐	๒๗๙	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘๔	๙๐	๐	๐	๓๗๔	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐๐	๘๑	๐	๐	๓๘๑	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๑๖	๒๖๑	๒๐	๐	๒๙๗	๑๐๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑

และนำคะแนนระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็นมารวมกัน

ก็จะได้คะแนนรวมของแต่ละประเด็นความพึงพอใจ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนเฉลี่ย (๔)
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม ร้อยละ	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๕.๔๒	๘๔.๔๑	๑๐.๑๗	๐	๑๐๐	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๐.๒๙	๔๙.๗๑	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔๖.๖๕	๕๓.๓๕	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๕๕.๖๕	๔๔.๓๕	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕.๗๓	๘๐.๖๕	๑๓.๖๒	๐	๑๐๐	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๙๔	๒๔.๐๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๘.๗๔	๒๑.๒๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๕.๓๙	๘๗.๘๘	๖.๗๓	๐	๑๐๐	๑๐๐
รวม	๓๒๓.๘๑	๔๔๕.๖๗	๓๐.๕๒	๐	๑๐๐	

หมายเหตุ

คะแนนร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

คะแนนประเด็นระดับความพึงพอใจ (ตาราง ๓) คูณด้วย ๑๐๐

หารด้วย คะแนนรวม (ตาราง ๓) ก็จะได้ร้อยละของประเด็น

ระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็น



(นางสาวแสงทอง วรรณเสนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนดีมาก + ดี (๕)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				เฉลี่ยร้อยละ ดีมาก + ดี	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๕	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๕๕.๔๒	๔๔.๕๑	๑๐.๑๗	๐	๑๐๐	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๐.๒๙	๔๙.๗๑	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔๖.๖๕	๕๓.๓๕	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๕๕.๖๕	๔๔.๓๕	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ทำอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕.๗๓	๘๐.๖๕	๑๓.๖๒	๐	๑๐๐	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๙๔	๒๔.๐๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๘.๗๔	๒๑.๒๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๕.๓๙	๘๗.๘๘	๖.๗๓	๐	๑๐๐	๑๐๐
รวม	๓๒๓.๘๑	๔๔๕.๖๗	๓๐.๕๒	๐	๑๐๐	
รวมค่าเฉลี่ย	๔๐.๔๘	๕๕.๗๑	๓.๘๑	๐	๙๖.๑๙	

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

นำร้อยละระดับความพึงพอใจทั้ง ๘ ประเด็น (ตาราง ๔)

มารวมกัน แล้วคูณด้วยร้อยละ ๑๐๐ หารด้วย ๘๐๐

(จำนวนประเด็นแบบสอบถามคูณด้วยจำนวนแบบสอบถาม)

ก็จะได้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แล้วนำค่าเฉลี่ยร้อยละ

ของดีมาก บวกกับ ดี ก็จะได้ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ