



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย โทร. ๐-๕๔๕๒-๔๔๖๘

ที่ พร ๕๒๙๐๑/ท.ร. ๕

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร การจำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การจำหน่ายรายการบ้าน การขอตรวจ คัดและรับรองทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และการเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน เป็นต้น และได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนกรอกแบบสอบถามความคิดเห็น ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรได้ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับการบริการ ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ แบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว

ผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๓ โดยมีจุดเด่นในการให้บริการ คือ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จุดที่ปรับปรุง ไม่มี และข้อเสนอแนะ ไม่มี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางสาววิวรรณ จันทร์กา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางชนมบุญ หอมมลทิน)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่หล่าย

(นายบรรจง ยี่พัวตนา)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

เกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจความพึงพอใจ
ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

- ระดับ ๑ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ระดับ ๒ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕
- ระดับ ๓ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ระดับ ๔ คะแนน ต้องได้คะแนนเฉลี่ยในระดับความพอใจขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๑)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๒๓	๖๒	๑๕	๐		๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๔๙	๕๑	๐	๐		๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔๙	๕๑	๐	๐		๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๔๘	๔๘	๐	๐		๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๒๑	๕๕	๒๔	๐		๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๙	๕๑	๐	๐		๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๓	๔๖	๐	๐		๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๑๙	๔๙	๓๒	๐		๑๐๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจากการแจกนับตามจำนวน
แบบสอบถามตามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่ติดต่อ
ขอรับบริการ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๒)

งานทะเบียนราษฎร สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๙๒	๑๘๖	๓๐	๐		๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐		๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐		๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๙๒	๑๔๔	๐	๐		๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๘๔	๑๖๕	๔๘	๐		๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐		๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑๒	๑๓๘	๐	๐		๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๗๖	๑๔๗	๖๔	๐		๑๐๐

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑



(นางสาวแสงทอง วรรณชนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย (๓)

งานทะเบียนราษฎร สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๙๒	๑๘๖	๓๐	๐	๓๐๘	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐	๓๔๙	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐	๓๔๙	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๙๒	๑๔๔	๐	๐	๓๓๖	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๘๔	๑๖๕	๔๘	๐	๒๙๗	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙๖	๑๕๓	๐	๐	๓๔๙	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑๒	๑๓๘	๐	๐	๓๕๐	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๗๖	๑๔๗	๖๔	๐	๒๘๗	๑๐๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑

และนำคะแนนระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็น

มารวมกัน ก็จะได้คะแนนรวมของแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

Now

(นางสาวแสงทอง วรรณชนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนเฉลี่ย (๔)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม ร้อยละ	จำนวน แบบ สอบ ถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๒๙.๘๗	๖๐.๓๙	๙.๗๔	๐	๑๐๐	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๕๗.๑๔	๔๒.๘๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๒๘.๒๘	๕๕.๕๖	๑๖.๑๖	๐	๑๐๐	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๕๗	๓๙.๔๓	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๒๖.๔๘	๕๑.๒๒	๒๒.๓๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
รวม	๓๗๐.๘๒	๓๘๐.๙๘	๔๘.๒๐	๐	๑๐๐	

หมายเหตุ

คะแนนร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

คะแนนประเด็นระดับความพึงพอใจ (ตาราง ๓) คูณด้วย ๑๐๐

หารด้วย คะแนนรวม (ตาราง ๓) ก็จะได้ร้อยละของประเด็น

ระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็น



(นางสาวแสงทอง วรรณชนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนดีมาก + ดี (๕)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				เฉลี่ยร้อยละ ดีมาก + ดี	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๒๙.๘๗	๖๐.๓๙	๙.๗๔	๐	๑๐๐	๑๐๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๕๗.๑๔	๔๒.๘๖	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๒๘.๒๘	๕๕.๕๖	๑๖.๑๖	๐	๑๐๐	๑๐๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๕๖.๑๖	๔๓.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๕๗	๓๙.๔๓	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๒๖.๔๘	๕๑.๒๒	๒๒.๓๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
รวม	๓๗๐.๘๒	๓๘๐.๙๘	๔๘.๒๐	๐	๑๐๐	
รวมค่าเฉลี่ย	๔๖.๓๕	๔๗.๖๒	๖.๐๓	๐	๙๓.๙๗	

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

นำร้อยละระดับความพึงพอใจทั้ง ๘ ประเด็น (ตาราง ๔)

มารวมกัน แล้วคูณด้วยร้อยละ ๑๐๐ ทหารด้วย ๘๐๐

(จำนวนประเด็นแบบสอบถามคูณด้วยจำนวนแบบสอบถาม)

ก็จะได้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แล้วนำค่าเฉลี่ยร้อยละ

ของดีมาก บวกกับ ดี ก็จะได้ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ผลการสำรวจการความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดเด่นในการให้บริการ

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ข้อคิดเห็น	แฉงนับ	จำนวนครั้ง
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการฯ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน		
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่		
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ		
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา		
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร		
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ		
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	### ### ### ### ### ### ### ### ### ### ///	๕๓
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ		

Now

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ



ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน		ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ		
ร้อยละของความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
๙๓	๕	ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-

Mou

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ