



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย โทร. ๐-๕๔๕๒-๔๔๖๘

ที่ พร ๕๒๙๐๑/ท.ร. ๑๐

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

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

งานทะเบียนราษฎรได้ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล ในด้านงานการแก้ไขรายการเอกสารงานทะเบียนราษฎร การแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน - ทะเบียนบ้าน การตรวจ คัด รับรองทะเบียน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๕๐ แบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว

ผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๘ โดยมีจุดเด่นในการให้บริการ คือ ความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ จุดที่ปรับปรุง ไม่มี และข้อเสนอแนะ ไม่มี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

- นรณ

(นางสาววิรัตน์ จันทรัก)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาลตำบลแม่หล่าย

นรณ

(นายบรรจง ชีพวัฒนา)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

๕๖๖๖

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

แจกนับตามจำนวนแบบสอบถามตามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ลำดับที่	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑	### ### ### ### // ๒๒	### ### ### ### / ๒๑	### / ๖	
๒	### ### ### ### ### ### ### / ๓๖	### ### /// ๑๔		
๓	### ### ### ### ### ### ### ๓๕	### ### ### ๑๕		
๔	### ### ### ### ### ### /// ๓๓	### ### ### // ๑๗		
๕	### ### ### ### //// ๒๔	### ### ### / ๑๖	//// ๔	
๖	### ### ### ### ### ### ### /// ๓๔	### ### / ๑๑		
๗	### ### ### ### ### ### ### // ๓๗	### ### /// ๑๓		
๘	### ### ### ### // ๒๒	### ### ### ### ### /// ๒๘		

หมายเหตุ ดีมาก เท่ากับ ๔
ดี เท่ากับ ๓
พอใช้ เท่ากับ ๒
ปรับปรุง เท่ากับ ๑



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๑)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๒๒	๒๑	๖	๐		๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๓๖	๑๔	๐	๐		๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๕	๑๕	๐	๐		๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๓๓	๑๗	๐	๐		๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๒๔	๑๖	๔	๐		๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙	๑๑	๐	๐		๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๗	๑๓	๐	๐		๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๒๒	๒๘	๐	๐		๕๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจากการแจกนับตามจำนวน
แบบสอบถามตามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่ติดต่อ
ขอรับบริการ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (๒)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๘๘	๖๓	๑๒	๐		๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๔	๔๒	๐	๐		๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๔๐	๔๕	๐	๐		๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๓๒	๕๑	๐	๐		๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๗๒	๔๘	๘	๐		๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๖	๓๓	๐	๐		๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๘	๓๙	๐	๐		๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๘๘	๘๔	๐	๐		๕๐

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑



(นางสาวแสงทอง วรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย (๓)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				คะแนนรวม	จำนวน แบบ สอบถาม
	ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ปรับปรุง ๑		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๘๘	๖๓	๑๒	๐	๑๖๓	๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๔	๔๒	๐	๐	๑๘๖	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๔๐	๔๕	๐	๐	๑๘๕	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๑๓๒	๕๑	๐	๐	๑๘๓	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๗๒	๔๘	๘	๐	๑๒๘	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๖	๓๓	๐	๐	๑๘๙	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๘	๓๙	๐	๐	๑๘๗	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๘๘	๘๔	๐	๐	๑๗๒	๕๐

หมายเหตุ

คะแนนระดับความพึงพอใจ มาจาก

จำนวนคะแนนตามประเด็นความพึงพอใจ (ตารางที่ ๑)

คุณด้วย ระดับความพึงพอใจ คือ ดีมาก = ๔ , ดี = ๓

พอใช้ = ๒ , ปรับปรุง = ๑

และนำคะแนนระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็น

มารวมกัน ก็จะได้คะแนนรวมของแต่ละประเด็นความพึงพอใจ



(นางสาวแสงทอง วรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนเฉลี่ย (๔)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

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	๕๓.๙๙	๓๘.๖๕	๗.๓๖	๐	๑๐๐	๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๗๗.๑๕	๒๒.๕๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๕.๖๗	๒๔.๓๒	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๗๒.๑๓	๒๗.๘๗	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕๖.๒๕	๓๗.๕๐	๖.๒๕	๐	๑๐๐	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒.๕๔	๑๗.๔๖	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๙.๑๔	๒๐.๘๖	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๕๑.๑๖	๔๘.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๕๐
รวม	๕๔๘.๐๓	๒๓๘.๐๘	๑๓.๖๑	๐	๑๐๐	

หมายเหตุ

คะแนนร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

คะแนนประเด็นระดับความพึงพอใจ (ตาราง ๓) คูณด้วย ๑๐๐

หารด้วย คะแนนรวม (ตาราง ๓) ก็จะได้ร้อยละของประเด็น

ระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็น



(นางสาวแสงทอง วรณชนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ตารางประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ร้อยละคะแนนดีมาก + ดี (๕)

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

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	๕๓.๙๙	๓๘.๖๕	๗.๓๖	๐	๑๐๐	๕๐
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่	๗๗.๑๕	๒๒.๕๘	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๕.๖๗	๒๔.๓๒	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๗๒.๑๓	๒๗.๘๗	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕๖.๒๕	๓๗.๕๐	๖.๒๕	๐	๑๐๐	๕๐
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒.๕๔	๑๗.๔๖	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๙.๑๔	๒๐.๘๖	๐	๐	๑๐๐	๕๐
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ	๕๑.๑๖	๔๘.๘๔	๐	๐	๑๐๐	๕๐
รวม	๕๔๘.๐๓	๒๓๘.๐๘	๑๓.๖๑	๐	๑๐๐	
รวมค่าเฉลี่ย	๖๘.๕๐	๒๙.๗๖	๑.๗๐	๐	๙๘.๒๖	

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจ มาจาก

นำร้อยละระดับความพึงพอใจทั้ง ๘ ประเด็น (ตาราง ๔)

มารวมกัน แล้วคูณด้วยร้อยละ ๑๐๐ ทหารด้วย ๘๐๐

(จำนวนประเด็นแบบสอบถามคูณด้วยจำนวนแบบสอบถามคูณ ๒)

ก็จะได้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แล้วนำค่าเฉลี่ยร้อยละ

ของดีมาก บวกกับ ดี ก็จะได้ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

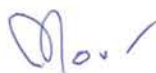
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดเด่นในการให้บริการ

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ข้อคิดเห็น	แฉงนับ	จำนวนครั้ง
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการฯ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน		
๒. ความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่		
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ		
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา		
๕. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร		
๖. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	### ### ### ### ### ### ### ////	๓๘
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๘. การจัดสถานที่บริการ เช่น นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดเรียบร้อยสถานที่บริการ ห้องน้ำ		




(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

ความพึงพอใจการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน		ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ		
ร้อยละของความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
๙๘	๕	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	-	-



(นางสาวแสงทอง วรรณธนสุทธิ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ