



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร

ที่ กพ ๕๒๐๐๑.๓/๑๒๖

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔  
ตามโครงการบุคลากรดีเด่นประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร (ผ่านปลัดเทศบาล)

### ค้นเรื่อง

ด้วยการบริการงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เป็นภารกิจหนึ่งของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ซึ่งเป็นงานที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และต้องการให้มีการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตลอดจนต้องการให้สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทั้งด้านตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายและด้านอาคารสถานที่ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีด้านการบริการภาครัฐ ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด นั้น

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำแบบและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

๒๕๖๔ ตามโครงการบุคลากรดีเด่นประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร และขอสรุปรายละเอียดดังเอกสารที่แนบท้ายมาพร้อมนี้

๑. สถิติการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ (ตามเอกสาร ๑)
๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลและประกาศบุคลากรดีเด่น (ตามเอกสาร ๒)
๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม (ตามเอกสาร ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการงานด้านการทะเบียนราษฎรต่อไป

(นางสาวธีรนนท์ เทียงพนม)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

ทราบ

ขอขอบคุณเพื่อ  
สนับสนุนให้เทศบาลให้รางวัล  
ต่อไป

(นายณพพร ทองอ่อน)  
ปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๔

ช.ช. (เขตรัฐ คำคำ)  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายกิตติศักดิ์ แก้วตา)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายชัยวัฒน์ ศุภอรรถพานิช)  
นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร

ร่าง/พิมพ์



# สถิติการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ

## ประจำเดือนพฤษภาคม 2564

1. งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 619 ราย  
แยกเป็น

- ประชาชนนอกเขต จำนวน 443 ราย

คิดเป็น 71 %

- ประชาชนในเขต จำนวน 176 ราย

คิดเป็น 29 %

2. งานทะเบียนราษฎร จำนวน 710 ราย

รวมทั้งสิ้นมีผู้รับบริการ จำนวน 1,329 ราย

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจรายบุคคล**  
**งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล**

ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

งานบัตรประชาชน									
ผู้ปฏิบัติงาน	การบริการ	ความคิดเห็นต่อการบริการ / คิดเป็นเปอร์เซ็นต์							
	จำนวน / คน	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		ปรับปรุง	
ช่องบริการ ๑									
๑. นางทับทิม อุณจักร	๗๘	๖๔		๑๔					
		๘๒.๐๕	%	๑๗.๙๕	%	๐.๐๐	%	-	%
๒. นายอภิรัชญ์ สุขประเสริฐ	๗๖	๖๓		๑๓					
		๘๒.๘๙	%	๑๗.๑๑	%	๐.๐๐	%	-	%
๓. น.ส.สุภัคสรณ์ นิมสุข	๘๐	๖๖		๑๔					
		๘๒.๕๐	%	๑๗.๕๐	%	๐.๐๐	%	-	%
๔. นายอัศวพงษ์ เพชรเจ็ดดิน	๗๕	๖๒		๑๓					
		๘๒.๖๗	%	๑๗.๓๓	%	๐.๐๐	%	-	%
๕. น.ส.ศุทธิณี ประวีตราวงค์	๘๒	๖๘		๑๔					
		๘๒.๙๓	%	๑๗.๐๗	%	๐.๐๐	%	-	%

งานทะเบียนราษฎร

ผู้ปฏิบัติงาน	การบริการ	ความคิดเห็นต่อการบริการ / คิดเป็นเปอร์เซ็นต์							
	จำนวน / คน	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		ปรับปรุง	
ช่องบริการ ๒									
๑. น.ส.นราภรณ์ สุขชิต	๘๗	๗๒		๑๕					
		๘๒.๗๖	%	๑๗.๒๔	%	๐.๐๐	%	-	%
ช่องบริการ ๓									
น.ส.จันทร์ภา อุณจักร	๗๘	๖๕		๑๓					
		๘๓.๓๓	%	๑๖.๖๗	%	๐.๐๐	%	-	%
ช่องบริการ ๔									
น.ส.ธีรพันธ์ เทียงพนม	๗๙	๖๔		๑๕					
		๘๑.๐๑	%	๑๘.๙๙	%	๐.๐๐	%	-	%
ช่องบริการ ๕									
น.ส.ชลธิชา หมี่โชติ	๘๑	๖๗		๑๔					
		๘๒.๗๒	%	๑๗.๒๘	%	๐.๐๐	%	-	%
ช่องบริการ ๖									
นางศศิวิมล บุญคง	๘๒	๖๗		๑๕					
		๘๑.๗๑	%	๑๘.๒๙	%	๐.๐๐	%	-	%
รวม	๗๙๘	๖๕๘	%	๑๔๐	%	๐	%	๐	%



บุคลากรดีเด่นของสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ

ประจำเดือนพฤษภาคม 2564

ได้แก่ น.ส.จันทรา อุณจักร

- ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน  
ผู้รับบริการ คิดเป็น 83.33 %



## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (จำนวนผู้กรอกแบบประเมิน ๕๐ คน)

๑. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ			
รายละเอียด		งานบัตรประจำตัวประชาชน (ร้อยละ)	งานทะเบียนราษฎร (ร้อยละ)
อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการ	อยู่ในเขต	๕๐	๕๐
	ไม่อยู่ในเขต	๓๕	๖๕
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๒๐
	๒๐ - ๒๙ ปี	๑๕	๒๐
	๓๐ - ๓๙ ปี	๒๐	๑๐
	๔๐ - ๔๙ ปี	๑๖	๑๙
	๕๐ - ๕๙ ปี	๑๔	๑๘
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๓
อาชีพ	รับราชการ	๑๕	๑๗
	ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒
	เกษตรกรกรรม	๒๕	๒๖
	ค้าขาย	๒๓	๑๘
	อื่นๆ	๑๕	๑๗
ติดต่องานทะเบียนราษฎรเรื่องใด	แจ้งเกิด/แจ้งตาย	๔๕	-
	แจ้งย้ายที่อยู่	๑๒	-
	แจ้งแก้ไขรายการ	๑๘	-
	คัดสำเนารายการ	๑๐	-
	อื่นๆ	๑๕	-
ติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชนเรื่องใด	ทำบัตรครั้งแรก	๑๘	-
	บัตรหาย	๒๐	-
	บัตรชำรุด	๒๕	-
	เปลี่ยนที่อยู่	๒๕	-
	อื่นๆ	๑๒	-
การติดต่อ	ครั้งแรก	๔๕	๖๒
	มากกว่า ๑ ครั้ง	๕๕	๓๘
ระยะเวลาที่รอ	น้อยกว่า ๕ นาที	๕๐	๒๐
	ภายใน ๕ - ๗ นาที	๒๕	๔๗
	มากกว่า ๑๐ นาที	๒๕	๓๓

๒. ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อกระบวนการบริการด้านต่างๆ				
กระบวนการให้ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
งานบัตรประจำตัวประชาชน				
ก. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-		
๑. การบริการมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว เสร็จทันเวลา	๕๐%	๕๐%		
๒. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่รอนาน	๔๓%	๕๗%		
๓. ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่มีรัดคิว	๕๘%	๔๒%		
๔. การเรียกเอกสารประกอบคำร้องมีความเหมาะสม	๗๒%	๒๘%		
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๕๖%</b>	<b>๔๔%</b>		
ข. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-	-		
๕. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา และเพียงพอ	๓๒%	๖๘%		
๖. เจ้าหน้าที่บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้ม	๕๐%	๕๐%		
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอน/ตอบข้อซักถามได้	๓๔%	๖๖%		
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>๓๙%</b>	<b>๖๑%</b>		
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-		
๘. สถานที่สะอาด สะดวก สบาย มีระเบียบ เหมาะสม	๕๕%	๔๕%		
๙. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย สามารถลดขั้นตอนได้	๕๘%	๔๒%		
๑๐. มีโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งรอ เพียงพอ	๓๒%	๖๘%		
๑๑. Free Wifi	๓๓%	๖๗%		
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔๕%</b>	<b>๕๕%</b>		
๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	..... ..... .....			
๔. ความต้องการด้านบริการอื่น ๆ	..... ..... .....			

๒. ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อกระบวนการบริการด้านต่างๆ				
กระบวนการให้ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
<b>งานทะเบียนราษฎร</b>				
ก. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-	
๑. การบริการมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว เสริมทันเวลา	๓๔%	๕๓%	๑๓%	
๒. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่รอนาน	๔๐%	๔๘%	๑๒%	
๓. ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่มีรัดคิว	๕๒%	๓๙%	๙%	
๔. การเรียกเอกสารประกอบคำร้องมีความเหมาะสม	๓๘%	๕๒%	๑๐%	
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔๑%</b>	<b>๔๘%</b>	<b>๑๑%</b>	
ข. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-	-	-	
๕. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา และเพียงพอ	๓๖%	๕๖%	๘%	
๖. เจ้าหน้าที่บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้ม	๔๐%	๕๒%	๘%	
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอน/ตอบข้อซักถามได้	๔๖%	๔๕%	๙%	
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>๔๑%</b>	<b>๕๑%</b>	<b>๘%</b>	
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	
๘. สถานที่สะอาด สะดวก สบาย มีระเบียบ เหมาะสม	๓๕%	๕๘%	๗%	
๙. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย สามารถลดขั้นตอนได้	๕๐%	๔๐%	๑๐%	
๑๐. มีโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งรอ เพียงพอ	๖๐%	๓๐%	๑๐%	
๑๑. Free Wifi	๔๐%	๔๖%	๑๔%	
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔๖%</b>	<b>๔๔%</b>	<b>๑๐%</b>	
๓. <u>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ</u>	..... ..... .....			
๔. <u>ความต้องการด้านบริการอื่น ๆ</u>	..... ..... .....			