



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาประดู่ ๐๗๓-๓๕๘๗๐๑

ที่ ปน ๕๒๓๐๑/

วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
นาประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ งานทะเบียนราษฎร

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาประดู่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาประดู่ต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..... ผู้เสนอรายงาน

(นายนิยม คุ่มภัยรัฐ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

..... (นายอนุชา ห่อทรัพย์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน ปลัดเทศบาลเพื่อโปรดพิจารณา

..... (นางสาวกรกช เสริมศักดิ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน ปลัดเทศบาล.....

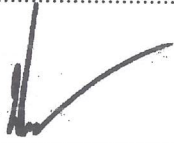
เรียน นายกเทศมนตรีเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป



..... (นางปุณยณช พงษ์สุชาติ)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลนาประดู่

พิจารณาแล้ว



..... (นายชาญชัย เกียรติศักดิ์โสภณ)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลนาประดู่

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนาประดู่ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลนาประดู่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยตรง

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาประดู่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
☐ ชาย	☐ หญิง	
1.2 อายุ		
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ อายุ 31 - 40 ปี	☐ อายุ 51 - 60 ปี
☐ อายุ 20 - 30 ปี	☐ อายุ 41 - 50 ปี	☐ มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
☐ ประถมศึกษา	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ
1.4 อาชีพ		
☐ รับราชการ	☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	☐ นักเรียนนักศึกษา
☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	☐ รับจ้าง	☐ เกษตรกร
		☐ อื่นๆ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร งานขออนุมัติ/อนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนาประดู่
ประจำปี พ.ศ.2564
งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ มีการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	60
เพศหญิง	40
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	18
อายุ 31 - 40 ปี	20
อายุ 41 - 50 ปี	25
อายุ 51 - 60 ปี	19
มากกว่า 60 ปี	12
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	20
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16
ปริญญาตรี	34
สูงกว่าปริญญาตรี	3
อื่นๆ	2
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	10
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	17
รับจ้าง	40
นักเรียนนักศึกษา	5
เกษตรกร	7
อื่นๆ	5
รวม	100

ส่วนที่ 2
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	7	86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	14	6	80
3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	7	8	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	13	79
5)การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	82
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	95
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวมคะแนนเต็ม 1,900 ได้	62	265	1,573

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.26 $= \frac{62 \times 100}{1,900}$ = 3.26 %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 13.94 $= \frac{265 \times 100}{1,900}$ = 13.94 %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.78 $= \frac{1,573 \times 100}{1,900}$ = 82.78 %
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรสู่ประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๖๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๖ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๖๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๔ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๗๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๘ คน |
