



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาประดู่ ๐๗๓ - ๓๕๘๗๐๑

ที่ ปน ๕๒๓๐๑/

วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ งานทะเบียนราษฎร

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีฯ

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาประดู่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินได้เสร็จสิ้นแล้ว งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลนาประดู่ต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมงคล สุขแก้ว)  
เจ้าพนักงานทะเบียนปฏิบัติงาน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอนุชา ห่อทรัพย์)  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาประดู่

(ลงชื่อ)  .....

(นางสุชาดา สุวรรณศิริ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาประดู่

(ลงชื่อ)  .....

(นางสาวมานิตา แดสามัญ)  
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลนาประดู่

(ลงชื่อ)  .....

(นายชาญชัย เกียรติศักดิ์โสภณ)  
นายกเทศมนตรีตำบลนาประดู่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่  
ณ จุดบริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลนาประดู่  
ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ ๑๕ ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยตรง

เนื่องด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาประดู่ เทศบาลตำบลนาประดู่ มีความประสงค์ต้องการ  
ให้บริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด  
จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งาน  
ทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

| ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์<br>(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ) |                                              |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| ๑.๑ เพศ                                                                             |                                              |                                          |
| <input type="radio"/> ชาย                                                           | <input type="radio"/> หญิง                   |                                          |
| ๑.๒ อายุ                                                                            |                                              |                                          |
| <input type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี                                                 | <input type="radio"/> อายุ ๓๑-๔๐ ปี          | <input type="radio"/> อายุ ๕๑-๖๐ ปี      |
| <input type="radio"/> อายุ ๒๐-๓๐ ปี                                                 | <input type="radio"/> อายุ ๔๑-๕๐ ปี          | <input type="radio"/> อายุ มากกว่า ๖๐ ปี |
| ๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด                                                             |                                              |                                          |
| <input type="radio"/> ประถมศึกษา                                                    | <input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี   |
| <input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า                                       | <input type="radio"/> ปริญญาตรี              | <input type="radio"/> อื่น ๆ             |
| ๑.๔ อาชีพ                                                                           |                                              |                                          |
| <input type="radio"/> รับราชการ                                                     | <input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว   | <input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา   |
| <input type="radio"/> เกษตร/รัฐวิสาหกิจ                                             | <input type="radio"/> รับจ้าง                | <input type="radio"/> เกษตรกร            |
|                                                                                     |                                              | <input type="radio"/> อื่นๆ              |

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร  
งานขอนแก่น/อนุญาตสิ่งปลูกสร้าง  
(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

| หัวข้อประเมินความพึงพอใจ                                                                                                          | ไม่พอใจ | พอใจ | พอใจมาก |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|---------|
| <b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                           |         |      |         |
| 1) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                                           |         |      |         |
| 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                                                  |         |      |         |
| 3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น                                                      |         |      |         |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                          |         |      |         |
| 5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                 |         |      |         |
| <b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                      |         |      |         |
| 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                                         |         |      |         |
| 2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                |         |      |         |
| 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น |         |      |         |
| 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                        |         |      |         |
| 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                  |         |      |         |
| <b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                      |         |      |         |
| 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                                                                                      |         |      |         |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                            |         |      |         |
| 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                                                        |         |      |         |
| 4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น                                                  |         |      |         |
| 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                             |         |      |         |
| 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                           |         |      |         |
| <b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>                                                                                                   |         |      |         |
| 1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ                                                                                         |         |      |         |
| 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                            |         |      |         |
| 3) ผลการบริการในภาพรวม                                                                                                            |         |      |         |

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานทะเบียนราษฎร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900 คะแนน)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900 คะแนน)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900 คะแนน)

### 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<br>(19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)                                                                    | ไม่พอใจ<br>(1,900<br>คะแนน) | พอใจ<br>(1,900<br>คะแนน) | พอใจมาก<br>(1,900<br>คะแนน) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                        |                             |                          |                             |
| 1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                                           | 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                          |
| <b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                   |                             |                          |                             |
| 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                          |
| <b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                   |                             |                          |                             |
| 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 โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                          | 5                           | 16                       | 79                          |
| 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                        | 3                           | 10                       | 87                          |

| 4. คุณภาพของการให้บริการ                  |    |     |       |
|-------------------------------------------|----|-----|-------|
| 1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ | 2  | 16  | 82    |
| 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ    | 0  | 11  | 99    |
| 3) ผลการบริการในภาพรวม                    | 0  | 6   | 96    |
| รวมคะแนน 1,900 ได้                        | 54 | 269 | 1,577 |

|                                                                                   |                                                                                   |                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.84</p> $= \frac{54 \times 100}{1,900}$ <p>= 2.84 %</p> | <p>พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.15</p> $= \frac{269 \times 100}{1,900}$ <p>= 14.15 %</p> | <p>พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.00</p> $= \frac{1,577 \times 100}{1,900}$ <p>= 83.00 %</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1. ไม่พอใจ 54 คน       | คิดเป็นร้อยละ 2.84 %  |
| 2. พึงพอใจ 269 คน      | คิดเป็นร้อยละ 14.15 % |
| 3. พึงพอใจมาก 1,577 คน | คิดเป็นร้อยละ 83.00 % |

\*\*\*\*\*