

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนาประดู่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร

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

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ 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	56
เพศหญิง	44
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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนาประดู่ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 2562

งานบริการ : งานทะเบียนราษฎร

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบัตร
ประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลนาประดู่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยตรง

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาประดู่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานงานทะเบียนราษฎร ให้มี
ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ งานทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2561 ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
- จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน O 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

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร
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) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	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	10	86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	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 ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3	10	87
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	5	16	79

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95 $= \frac{56 \times 100}{1,900}$ = 2.95 %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 $= \frac{278 \times 100}{1,900}$ = 14.63 %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42 $= \frac{1,566 \times 100}{1,900}$ = 82.42 %
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

1. จำนวนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ 56 คน | คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน |
| 2. พึงพอใจ 278 คน | คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน |
| 3. พึงพอใจมาก 1,566 คน | คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน |

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่มาก

2. ผลความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาประดู่ในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1) ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ
- 2) ปรับปรุงบุคลิกภาพ กิริยา มารยาทให้สำรวม พุดจาสุภาพต่อผู้รับบริการ

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1) จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้านงานบริการทะเบียนราษฎร
- 2) จัดทำช่องทางประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานหรือชุมชน แผ่นพับประชาสัมพันธ์

2.3 ด้านอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1) จัดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้