สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักปลัดเทศบาล ประจำปี พ.ศ. 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	51.6
หญิง	31	48.4
รวม	**64**	**100**

1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คือช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	7.8
20 – 30 ปี	20	31.3
31 – 40 ปี	13	20.3
41 – 50 ปี	15	23.4
51 – 60 ปี	5	7.8
มากกว่า 60 ปี	6	9.4
รวม	**64**	**100**

1.3 การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	18.7
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	16	25.0
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	4	6.3
ปริญญาตรี	27	42.2
สูงกว่าปริญญาตรี	5	7.8
รวม	**64**	**100**

1.4 อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ประกอบอาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 8o

รับจ้าง จำนวน

12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อาชีพค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อาชีพรับราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอาชีพอื่นๆ เช่น นักศึกษา ข้าราชการบำนาญ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	7	10.9
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	17	26.6
ค้าขาย	11	17.2
รับจ้าง	12	18.7
นักเรียน นักศึกษา	4	6.3
เกษตรกร	5	7.8
อื่นๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	8	12.5
รวม	**64**	**100**

1.5 ภูมิลำเนา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 อยู่นอกเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และไม่ระบุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบประเมิน

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี	30	50.0
อยู่นอกในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี	24	40.0
ไม่ระบุ	6	10.0
รวม	**60**	**100**

2. ลักษณะงานที่มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ประชาชนมารับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในการแจ้งย้ายที่อยู่ และทำบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุด จำนวน 15 รายการ คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมา คือ การแจ้งเกิดและการแจ้งตาย จำนวน 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 15.9 การคัดสำเนา จำนวน 6 รายการ คิดเป็นร้อยละ 9.5 การแก้ไขรายการ จำนวน 5 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.9 และการขอเลขที่บ้าน (กรณีสร้างบ้านใหม่) จำนวน 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 3.2 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละลักษณะงานที่มารับบริการ

ลักษณะงานที่มารับบริการ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
1. การแจ้งเกิด	10	15.9
2. การแจ้งตาย	10	15.9
3. การแจ้งย้ายที่อยู่	15	23.8
4. การคัดสำเนา	6	9.5
5. การแก้ไขรายการ	5	7.9
6. การขอเลขที่บ้าน (กรณีสร้างบ้านใหม่)	2	3.2
7. บัตรประจำตัวประชาชน	15	23.8
8. กรณีอื่นๆ	-	-
รวม	**63**	**100**

3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจระดับดีขึ้นไปทุกประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	ดีมาก		ดี		พอใช้		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนและรอบเวลาในการให้บริการกำหนดไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า	41	68.3	19	31.7	-	-	-	-
2. สามารถเข้าถึงการขอรับบริการได้โดยสะดวก	37	61.7	22	36.7	1	1.6	-	-
3. ระยะเวลาให้บริการ/การจัดกิจกรรมเหมาะสมกับสภาพงาน	31	51.7	26	43.3	3	5.0	-	-
4. ระบบบริการ/กิจกรรมมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	37	61.7	23	38.3	-	-	-	-
5. มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	33	55.0	26	43.3	1	1.6	-	-

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจระดับดีขึ้นไปทุกประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	ดีมาก		ดี		พอใช้		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	44	73.3	16	26.7	-	-	-	-
2. บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต	50	83.3	10	16.7	-	-	-	-
3. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	42	70.0	15	25.0	3	5.0	-	-
4. บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	47	78.3	13	21.7	-	-	-	-
5. บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่และรับผิดชอบผลของงาน	47	78.3	13	21.7	-	-	-	-

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจระดับดีขึ้นไปทุกประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	ดีมาก		ดี		พอใช้		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีระบบอำนวยความสะดวก หรือระบบช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่ชัดเจน	38	63.3	18	30.0	4	6.7	-	-
2. มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย	34	56.7	24	40	2	3..3	-	-
3. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นได้	35	58.4	24	40	1	1.6	-	-

3.4 ด้านผลการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจระดับดีขึ้นไปทุกประเด็นด้านผลการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	ดีมาก		ดี		พอใช้		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับบริการที่ประทับใจ	45	75.0	15	25.0	-	-	-	-
2. ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	42	70.0	18	30.0	-	-	-	-
3. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	43	71.7	16	26.7	1	1.6	-	-

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วขึ้น คล่องแคล่วดี เอาใจใส่ด้วยเป็นที่พอใจมาก
2. ผู้ให้บริการบริการดีมาก
3. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรแต่งกายให้สามารถแยกได้ว่าเป็นประชาชนมาใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาจจะเป็นชุดแบบฟอร์ม
4. จุดบริการน้ำดื่มควรใช้เป็นแบบถ้วยเล็ก เพื่อความสะดวกและสะอาด ลดขั้นตอนการล้างแก้วน้ำ
5. ห้องน้ำให้บริการประชาชนควรมีความสะดวกและสะอาดกว่านี้

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ