



ประกาศเทศบาลตำบลหนองไผ่
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหนองไผ่

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๓ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้ (๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายแก้ไขประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอภิชาติ พาราศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองไผ่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกได้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ คะแนน ระดับ ดีมาก
- ๔ คะแนน ระดับ ดี
- ๓ คะแนน ระดับ พอใช้
- ๒ คะแนน ระดับ น้อย
- ๑ คะแนน ระดับ ปรับปรุง

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองไผ่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มิถุนายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๙ ปี	๓	(๖.๖๖)
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา		
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๗.๗๗)
เกษตรกร	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
๑	มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๕๒	๔๕	๓		-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔๓	๕๓	๔		-
๓	มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔๖	๔๘	๖		-
๔	ให้บริการด้วยความเสนอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	๔๓	๔๔	๑๓		-
๕	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๔๔	๕๑	๕		-
๖	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๗	๔๓	๑๐		-
๗	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๕๐	๕๐			-
๘	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง	๓๗	๔๕	๑๘		-
๙	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๗	๔๐	๑๓		
๑๐	สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๗	๔๐	๑๓		
๑๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๔	๔๘	๘		
๑๒	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๖	๔๘	๖		
๑๓	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๔๓	๔๔	๑๓		
๑๔	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๕๐	๕๐			

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๔. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองไผ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๕. ข้อเสนอแนะ

- ๕.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- ๕.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย