

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักงานเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับ
บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร ในด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน รวมทั้งสิ้น ๑๗ รายการ โดย
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

สรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

๒. สถานภาพทั่วไป (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

เพศ	ชาย	จำนวน	๒๑	คน
	หญิง	จำนวน	๒๙	คน
อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	-	คน
	๑๘-๒๕ ปี	จำนวน	๑๔	คน
	๒๖-๓๕ ปี	จำนวน	๑๒	คน
	๓๖-๔๐ ปี	จำนวน	๑๘	คน
	๕๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๖	คน
ระดับการศึกษา				
	มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๕	คน
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน
	ปริญญาตรี	จำนวน	๙	คน
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน
อาชีพ				
	เกษตรกร	จำนวน	๒๔	คน
	รับจ้าง	จำนวน	๑๓	คน
	รับราชการ	จำนวน	๕	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๘	คน

จากรายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ๒๖
คน หรือคิดเป็น ๕๒%) รองลงมาเป็นเพศชาย (๒๔ คน หรือคิดเป็น ๔๘%) ช่วงอายุที่ใช้
บริการมากที่สุด ๓๖-๔๐ ปี ๓๒% ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี ๖๘% และมีอาชีพเกษตรกร
๔๐ %

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม

รายการ	รวมผลการประเมิน					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	sd	ระดับ
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	๗	๓๐	๑๓	๔.๑๒	-	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	-	๓	๓๑	๑๖	๔.๒๖	-	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๖	๒๓	๒๑	๔.๓๐	-	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ	-	-	๔	๑๗	๒๙	๔.๕๑	-	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	๖	๒๕	๑๙	๔.๒๖	-	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร								
๑. ความสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกาย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	-	-	๔	๒๔	๒๒	๔.๓๖	-	มาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	๖	๒๘	๑๖	๔.๒๐	-	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	-	-	๔	๒๕	๒๑	๔.๓๔	-	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	๖	๑๖	๒๘	๔.๓๘	-	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	๖	๑๗	๒๗	๔.๕๕	-	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	-	๕	๒๔	๒๑	๔.๓๒	-	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ	-	-	๔	๒๗	๑๙	๔.๓๐	-	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	-	๖	๒๔	๒๐	๔.๒๘	-	มาก
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	-	-	๖	๒๒	๒๒	๔.๕๒	-	มากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	-	-	๖	๒๔	๒๐	๔.๒๘	-	มาก
ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม								
๑. ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	-	-	๔	๒๖	๒๐	๔.๓๒	-	มาก
๒. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	-	-	๖	๒๔	๒๐	๔.๒๘	-	มาก

หมายเหตุ * เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายเป็นรายชื่อ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ความพึงพอใจระดับคะแนนค่าเฉลี่ย
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากการประเมิน ได้สรุปผลจากการประเมินตามหัวข้อ สรุปผลในระดับ มากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้

จากตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการในด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ คน โดยผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๑ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๔ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ ส่วนความพึงพอใจต่อหัวข้ออื่น ๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนมาก
๔. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ได้รับบริการคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ และความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ และ ๔.๒๘ ตามลำดับ

สรุป จากผลการประเมินเมื่อพิจารณาในด้านทุกด้านที่ประชาชนได้ทำแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ด้าน ๑๗ ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการของงานทะเบียนราษฎร มีการปฏิบัติงานได้อย่างดี ประชาชนก็ได้รับประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ประชาชนต้องการให้มีการบริการทำบัตรประชาชน
- ลดระยะเวลาการให้บริการให้เร็วขึ้น