



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
งานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลควนโดน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลควนโดน**

แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร จากผู้มารับบริการด้วยตนเอง ณ งานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรต่อไป

จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด

และสถานภาพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลควนโดน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด

และสถานภาพของผู้มารับบริการ จำนวน ๖๐ คน สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๓๓.๓๓
หญิง	๔๐	๖๖.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๖๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๔๖.๖๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๔๘.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๓ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖	๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๖	๔๓.๓๔
ปริญญาตรี	๒๓	๓๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๘.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๔ รองลงมาคือระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔	๖.๖๗
ผู้ประกอบการ	๙	๑๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๖๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
อื่นๆ	๑๑	๑๘.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป มีจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือประเภทอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา, ลูกจ้างเอกชน, แม่บ้าน, ลูกจ้างส่วนราชการ, รับจ้าง และ ข้าราชการ มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ ส่วนเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๖๐ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๐	๒๒	๓๖.๖๗	๓๔	๕๖.๖๗	๔	๖.๖๖	-	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๓๑	๕๑.๖๗	๒๔	๔๐	๕	๘.๓๓	-	-	-	-
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๔๒	๗๐	๑๘	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๐	๓๖	๖๐	๑๙	๓๑.๖๗	๕	๘.๓๓	-	-	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๐	๓๖	๖๐	๒๒	๓๖.๖๗	๓	๕.๐๐	-	-	๑	๑.๖๖
๖. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๐	๓๔	๕๖.๖๗	๒๓	๓๘.๓๓	๓	๕	-	-	-	-
๗. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๓๘	๖๓.๓๓	๑๘	๓๐	๔	๖.๖๗	-	-	-	-
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๐	๓๑	๕๑.๖๗	๒๒	๓๖.๖๗	๓	๕	๔	๖.๖๖	-	-
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๓๖	๖๐	๒๐	๓๓.๓๓	๔	๖.๖๗	-	-	-	-
๑๐. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๙	๖๕	๑๙	๓๑.๖๗	๒	๓.๓๓	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นดังนี้

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยคิดคะแนนละเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(๕ - ๑)}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย (X)	ระดับความพึงพอใจ
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๐	๔.๓๐	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๔.๔๓	มากที่สุด
๓	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๔	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๖	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๗	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๐	๔.๓๓	มากที่สุด
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๑๐	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๔.๖๒	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๕๑	มากที่สุด

X = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลควนโดน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้มารับบริการบางรายได้ให้ข้อเสนอแนะว่าให้เข้าถึง เข้าใจความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่างๆให้มากที่สุด บางรายก็ให้คำชมว่าบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการแล้วเกิดความประทับใจมาก