



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลควนโดน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลควนโดน

แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร จากผู้มารับบริการด้วยตนเอง ณ งานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรต่อไป

จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ 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 ๔๐ คน สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒	๓๐
หญิง	๒๘	๗๐
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๖๒.๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๒.๕
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓	๗.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๙	๔๗.๕
ปริญญาตรี	๑๘	๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ รองลงมาคือระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๑๒.๕
ผู้ประกอบการ	๔	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๕๗.๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร		
ชุมชน	๐	๐
อื่นๆ	๘	๒๐
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕ รองลงมาคือประเภทอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา, ลูกจ้างเอกชน, แม่บ้าน, ลูกจ้างส่วนราชการ, รับจ้าง และ ข้าราชการ มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ส่วนผู้ประกอบการ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๔๐ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๘	๒๐	๒๙	๗๒.๕	๒	๕	๑	๒.๕	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๑๒	๓๐	๒๘	๗๐	-	-	-	-	-	-
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๐	๒๑	๕๒.๕	๑๙	๔๗.๕	-	-	-	-	-	-
๔. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๐	๑๖	๔๐	๒๔	๖๐	-	-	-	-	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐	๑๕	๓๗.๕	๒๔	๖๐	-	-	-	-	๑	๒.๕
๖. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๔๐	๑๔	๓๕	๒๒	๕๕	๔	๑๐	-	-	-	-
๗. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐	๑๖	๔๐	๒๒	๕๕	๒	๕	-	-	-	-
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๐	๑๑	๒๗.๕	๒๖	๖๕	๓	๗.๕	-	-	-	-
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๑๘	๔๕	๒๐	๕๐	๒	๕	-	-	-	-
๑๐. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๐	๒๐	๕๐	๒๐	๕๐	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นดังนี้

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด
ผลสรุปความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยคิดคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนน เฉลี่ย (X)	ระดับ ความพึง พอใจ
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๔.๑๐	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๔.๓๐	มากที่สุด
๓	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๔	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๐	๔.๔๐	มากที่สุด
๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐	๔.๓๐	มากที่สุด
๖	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๔๐	๔.๒๕	มากที่สุด
๗	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐	๔.๓๕	มากที่สุด
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๐	๔.๒๐	มาก
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๔.๔๐	มากที่สุด
๑๐	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ใน ระดับใด	๔๐	๔.๕๐	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๓๓	มากที่สุด

X = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลควนโดน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้