

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๑
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานทะเบียนราษฎร)
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย จำนวน ๔๙ คน

เพศ หญิง จำนวน ๕๑ คน

อายุ ๗ - ๑๕ ปี จำนวน - คน

อายุ ๑๖ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๗ คน

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๘ คน

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน

อายุสูงกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒ คน

ส่วนที่ ๒ : ความเห็นของผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ				รวมคะแนน
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๗๗	๒๓			๑๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๗๗	๒๓			๑๐๐
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น	๗๘	๒๒			๑๐๐
- ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของประชาชน	๗๐	๓๐			๑๐๐
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้	๖๑	๓๙			๑๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๓	๔๗			๑๐๐
- การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕๗	๔๓			๑๐๐
- ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๕๖	๔๔			๑๐๐
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๖๐	๔๐			๑๐๐
- มีการแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศ) อย่างชัดเจน	๕๕	๔๕			๑๐๐
- ภาพรวม การให้บริการ “สำนักทะเบียน”	๕๑	๔๙			๑๐๐

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แปลผลจากค่าเฉลี่ย X โดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นคำร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๖ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย
* อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด - การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.พ.ร.(ปี ๒๕๖๓)			

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= ๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๙	๔๙.๐
หญิง	๕๑	๕๑.๐
รวม		
อายุ		
๗ - ๑๕ ปี	-	-
๑๖ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๗.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๘	๖๘.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๑๓.๐
สูงกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๒	๒.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐ รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง ๑๖ - ๓๐ จำนวน ๑๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ ช่วงอายุสูงกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ และช่วงอายุที่ไม่มี คือช่วงกลุ่มอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n= ๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย X	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	๓.๗๗	๙๔.๒๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓.๗๗	๙๔.๒๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลด้วยเอาใจใส่กระตือรือร้น	๓.๗๘	๙๔.๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามประชาชน	๓.๗๐	๙๒.๕	มาก
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้	๓.๖๑	๙๐.๒๕	มาก
๖. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๕๓	๘๘.๒๕	มาก
๗. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนเหมาะสม	๓.๕๗	๘๙.๒๕	มาก
๘. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม	๓.๕๖	๘๙.๐๐	มาก
๙. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓.๖๐	๙๐.๐๐	มาก
๑๐. มีการแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรปฐักายประกาศ)อย่างชัดเจน	๓.๕๕	๘๘.๗๕	มาก
๑๑. ภาพรวมการให้บริการ “สำนักทะเบียน”	๓.๕๑	๘๘.๗๕	มาก
รวม	๓.๖๔	๘๒.๒๓	ค่อนข้างมาก

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๑
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น (งานบัตรประจำตัวประชาชน)
 อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย จำนวน ๔๕ คน

เพศ หญิง จำนวน ๕๕ คน

อายุ ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ๖ คน

อายุ ๑๖ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๒ คน

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน

อายุสูงกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน

ส่วนที่ ๒ : ความเห็นของผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ				รวม คะแนน
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๗๔	๒๖			๑๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๗๕	๒๔	๑		๑๐๐
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น	๗๕	๒๕			๑๐๐
- ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของประชาชน	๖๔	๓๖			๑๐๐
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้	๖๙	๓๐	๑		๑๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๖	๒๔			๑๐๐
- การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖๗	๓๒	๑		๑๐๐
- ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๖๘	๓๒			๑๐๐
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๗๘	๒๒			๑๐๐
- มีการแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศ) อย่างชัดเจน	๖	๓๔			๑๐๐
- ภาพรวม การให้บริการ “สำนักทะเบียน”	๗๒	๒๘			๑๐๐

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต้มมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต้มมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แปลผลจากค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ โดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๖ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย
* อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด - การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.พ.ร.(ปี ๒๕๖๓)			

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต้มมะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= ๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕.๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐
รวม		
อายุ		
๗ - ๑๕ ปี	๖	๖.๐
๑๖ - ๓๐ ปี	๒๒	๒๒.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔	๒๔.๐
สูงกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๓	๑๓.๐
รวม		
	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ จำนวน ๒๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ ช่วงอายุระหว่าง ๑๖ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ ช่วงอายุสูงกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ และช่วงอายุที่น้อยที่สุด คือช่วงกลุ่มอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n= ๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย X	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	๓.๗๔	๙๓.๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓.๗๔	๙๓.๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลด้วยเอาใจใส่กระตือรือร้น	๓.๗๕	๙๓.๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามประชาชน	๓.๖๔	๙๑	มาก
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้	๓.๖๘	๙๒	มาก
๖. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๗๖	๙๔	มาก
๗. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนเหมาะสม	๓.๖๖	๙๑.๕	มาก
๘. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม	๓.๖๘	๙๒	มาก
๙. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓.๗๘	๙๔.๕	มาก
๑๐. มีการแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรปรี้อปายประกาศ)อย่างชัดเจน	๓.๖๖	๑.๕	มาก
๑๑. ภาพรวมการให้บริการ “สำนักทะเบียน”	๓.๗๘	๙๔.๕	มาก
รวม	๓.๗๑	๙๒.๗๓	มาก