สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองแพร่
(ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ.2566)

****

ตามที่สำนักทะเบียนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจแบบ QR Code ต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนผู้มารับบริการทั้งประชาชนในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่บริการประจำเดือนธันวาคม พ.ศ.2566 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน นั้น

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	17	50
หญิง	17	50
รวม	34	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนเท่ากัน

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	5	15
25 – 35 ปี	11	32
36 – 45 ปี	2	6
46 – 60 ปี	13	38
มากกว่า 61 ปี	3	9
รวม	34	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 และอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	9
มัธยมศึกษา	11	32
ปวช.	3	9
ปวส.	2	6
อนุปริญญา	0	0
ปริญญาตรี	11	32
สูงกว่าปริญญาตรี	4	12
รวม	34	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	1	3
ข้าราชการ	7	21
รับจ้าง	8	24
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	13	38
อื่น ๆ	5	15
รวม	34	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24 และอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 21

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามงานที่มารับบริการ

ประเภทงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	28	82
งานทะเบียนราษฎร	4	12
งานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร	2	6
รวม	34	100

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปร้อยละจำแนกตามการมารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 82 รับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 12 และรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 6

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อ	รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม
		ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1	
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	97	0	3	0	0	100
2	ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ)	97	0	3	0	0	100
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลถูกต้องชัดเจนในเรื่องระบบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	88	9	3	0	0	100
4	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	88	9	3	0	0	100
5	ความเพียงพอเหมาะสมของห้องน้ำและจุดที่นั่งคอยรับบริการ	85	12	3	0	0	100
6	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการประชาชน(หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่มฯลฯ)	82	12	6	0	0	100
สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ		90	7	3	**0**	**0**	**100**

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย(X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุป	ข้อ1	ข้อ2	ข้อ3	ข้อ4	ข้อ5	ข้อ6	ผลเฉลี่ยรวม
ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	4.94	4.94	4.85	4.85	4.82	4.76	4.86
S.D.	0.34	0.34	0.44	0.44	0.46	0.55	0.43
แปรผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

<u>การแปลความหมายคะแนน</u>

นำแบบสอบถามมาคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมและนำค่ามาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปรผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.94	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
2	ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ)	4.94	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลถูกต้องชัดเจนในเรื่องระบบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.85	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
4	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	4.85	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
5	ความเพียงพอเหมาะสมของห้องน้ำและจุดที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
6	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการประชาชน(หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่มฯลฯ)	4.76	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		**4.86**	**0.43**	**พึงพอใจมากที่สุด**

โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหัวข้อที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและหัวข้อที่ 4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}$=4.97)

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ($\bar{x}$=4.92)

ข้อเสนอแนะ

- พูดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่น่ารัก ใจดีค่ะ
- ดีมากเลย
- เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองและบริการสะดวกรวดเร็ว
- ถ่ายรูปสวย ยอดเยี่ยมเลย

****