

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 903 คน สุ่มตัวอย่าง และสำรวจเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลห้วยลาน อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	40
หญิง	60	60
รวม	100	100

อายุ		
20-30 ปี	15	15
31-40 ปี	16	16
41-50 ปี	23	23
51 ปี ขึ้นไป	46	46
รวม	100	100

วุฒิการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	65
ปริญญาตรี	34	34
ปริญญาโท	1	1
ปริญญาเอก	-	-
รวม	100	100

ตอนที่ 2 อาชีพ

ทำนา	64	64
รับจ้างทั่วไป	20	20
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4
อื่นๆ	12	12
รวม	100	100

จากการวาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาด้านปริญญาตรี 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65

ตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

โดยสามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแต่ละด้านและสามารถเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2560, 2561, 2562 ดังนี้

ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560			ปีงบประมาณ พ.ศ.2561			ปีงบประมาณ พ.ศ.2562		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	84.8	4.24	มาก	86.33	4.32	มาก	87.13	4.36	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	78.2	3.91	มาก	85.33	4.27	มาก	85.40	4.27	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.2	3.86	มาก	77.67	3.88	มาก	79.40	3.97	มาก
ด้านประชาสัมพันธ์	76.2	3.81	มาก	75.47	3.77	มาก	77.27	3.86	มาก
รวม	78.4	3.92	มาก	81.2	4.06	มาก	82.10	4.02	มาก

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.02%

7. ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม