

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนผู้มารับบริการ 30 คน
ประจำปีงบประมาณ 2562 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว

| ข้อมูล | | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|----------|----------------------------------|-----------|------------|----------|
| 1 | เพศ | | | |
| | ชาย | 13 | 43.33 | |
| | หญิง | 17 | 56.67 | |
| | รวม | 30 | 100 | |
| 2 | อายุ | | | |
| | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - | |
| | 20 - 29 ปี | - | - | |
| | 30 - 39 ปี | 2 | 6.66 | |
| | 40 - 49 ปี | 5 | 16.67 | |
| | 50 - 59 ปี | 15 | 50 | |
| | 60 ปี ขึ้นไป | 8 | 26.67 | |
| | รวม | 30 | 100 | |
| 3 | ระดับการศึกษา | | | |
| | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 7 | 23.33 | |
| | มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา | 14 | 46.67 | |
| | ปริญญาตรี | 8 | 26.67 | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 3.33 | |
| | รวม | 30 | 100 | |
| 4 | อาชีพ | | | |
| | ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ | 3 | 10 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 4 | 13.33 | |
| | เกษตรกร | 15 | 50 | |
| | รับจ้างทั่วไป | 3 | 10 | |
| | แม่บ้าน | 2 | 6.67 | |
| | ว่างงาน | - | - | |
| | นักเรียน/นักศึกษา | - | - | |
| | อื่นๆ | 3 | 10 | |
| | รวม | 30 | 100 | |

สรุป : เพศ เพศหญิง จำนวน 17 คน (ร้อยละ 56.67) และ ชาย 13 คน (ร้อยละ 43.33)

อายุ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 50) รองลงมาคือ อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน (ร้อยละ 26.67) และ อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 16.67) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.66)

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญาตรีจำนวน 14 คน (46.67) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน(ร้อยละ 26.67) และ ระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 23.33) และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.33)

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 15 คน (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ ค้าขาย จำนวน 4 คน (ร้อยละ 13.33) และ ข้าราชการ/จนท.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 10) และ แม่บ้าน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.67)

ตาราง 2 **กลุ่มสำรวจ**

| ลำดับที่ | งานทะเบียนราษฎร | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|----------|--|------------|------------|----------|
| 1 | รับแจ้งการเกิด – การตาย | 1 | 3.33 | |
| 2 | การแจ้งการย้ายที่อยู่ | 9 | 30 | |
| 3 | การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร | 9 | 30 | |
| 4 | การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนราษฎร | - | - | |
| 5. | การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร | - | - | |
| 6 | การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร | 2 | 6.67 | |
| 7 | การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ทะเบียนคนเกิด หรือ ทะเบียนคนตาย | 9 | 30 | |
| | รวม | 30 | 100 | |

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 30 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ การแจ้งการย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราษฎร และ การขอตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทางทะเบียนทะเบียนราษฎร จำนวนรายการ ละ 9 คน (ร้อยละ 30) รองลงมาคือการแก้ไขการเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.67) และ การรับแจ้ง การเกิด – การตาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.33)

ตาราง 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าต้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน

| 1 | กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจ มาก (1) | ค่าเฉลี่ย(X) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) | ระดับความพึงพอใจ |
|--|---|----------------|----------|-----------------|----------------|--------------------|--------------|-------------------------------|------------------|
| 1 | 1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 5 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4.17 | 0.38 | พอใจ |
| | 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 5 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4.17 | 0.38 | พอใจ |
| | 3) การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อน เป็นต้น | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 4.50 | 0.51 | พอใจ |
| | 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 11 | 19 | 0 | 0 | 0 | 4.37 | 0.49 | พอใจ |
| | 5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด | 10 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.33 | 0.48 | พอใจ |
| 2 | เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | | |
| | 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 7 | 23 | 0 | 0 | 0 | 4.23 | 0.43 | พอใจ |
| | 2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 6 | 24 | 0 | 0 | 0 | 4.20 | 0.41 | พอใจ |
| | 3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | 8 | 22 | 0 | 0 | 0 | 4.27 | 0.45 | พอใจ |
| | 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 8 | 22 | 0 | 0 | 0 | 4.27 | 0.45 | พอใจ |
| 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4 | 26 | 0 | 0 | 0 | 4.13 | 0.35 | พอใจ | |
| 3 | สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | |
| | 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 10 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.33 | 0.48 | พอใจ |
| | 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 8 | 22 | 0 | 0 | 0 | 4.27 | 0.45 | พอใจ |
| | 3) ความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา เป็นต้น | 4 | 26 | 0 | 0 | 0 | 4.13 | 0.35 | พอใจ |
| | 4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 9 | 21 | 0 | 0 | 0 | 4.30 | 0.47 | พอใจ |
| 5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม | 9 | 21 | 0 | 0 | 0 | 4.30 | 0.47 | พอใจ | |
| 4 | คุณภาพของการให้บริการ | | | | | | | | |
| | 1) ให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ | 10 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.33 | 0.48 | พอใจ |
| | 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 7 | 23 | 0 | 0 | 0 | 4.23 | 0.43 | พอใจ |
| | 3) ผลการบริการในภาพรวม | 6 | 24 | 0 | 0 | 0 | 4.20 | 0.41 | พอใจ |
| | รวม | | | | | | 4.26 | 0.44 | พอใจ |
| สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็น ร้อยละ 85.2 | | | | | | | | | |

เกณฑ์การแปล :

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 / ร้อยละ 90 - 100 หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 / ร้อยละ 80 - 89 หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 / ร้อยละ 70 - 79 หมายถึง พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 / ร้อยละ 60 - 69 หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 / ร้อยละ 50 - 59 หมายถึง ไม่พอใจมาก