

รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อ

งานทะเบียนราษฎรที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ ๕ ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการวัดแบบ

ลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๕ คะแนน
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๔ คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๓ คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๒ คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๑ คะแนน

การแปลความหมายคะแนนระดับความคิดเป็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ใช้เกณฑ์การประมาณค่าตามแนวคิดของเบสท์ (Best, ๑๙๘๑ : ๑๘๒) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับคะแนนมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๗	๔๗.๐๐
หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
๒. อายุ		
๑๘ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๙.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๔	๔๔.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๓.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๙	๓๙.๐๐
มัธยมศึกษา	๔๒	๔๒.๐๐
อนุปริญญา/ป.ว.ส./เทียบเท่า	๖	๖.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ไม่ได้เรียน	๙	๙.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๘.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๗	๗.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๔	๑๔.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๐	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๔๓	๔๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๐	๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๓.๐๐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๔๔.๐๐ ศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๔๒.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๓.๐๐ และมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ประมาณ ๑ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ในภาพรวม
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. การแจ้งย้ายที่อยู่		
-แจ้งย้ายเข้า	๗	๗.๐๐
-แจ้งย้ายออก	๙	๙.๐๐
-แจ้งย้ายปลายทาง	๑๒	๑๒.๐๐
-แจ้งย้ายเข้าในเขต	๑๑	๑๑.๐๐
๒. การแจ้งตาย	๒๘	๒๘.๐๐
๔. การแจ้งกำหนดเลขที่บ้าน	๑๐	๑๐.๐๐
๕. การตรวจค้นและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล	๘	๘.๐๐
๖. การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน (ท.ร.๙๗)	๑๓	๑๓.๐๐
๗. การสอบ ป.ค.๑๔	๒	๒.๐๐
๘. อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการแจ้งตายมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒๘.๐๐ รองลงมาได้แก่
การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน (ท.ร.๙๗) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑๓.๐๐ และการแจ้งย้ายปลายทาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๑๒.๐๐ แจ้งย้ายเข้าในเขต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑๑.๐๐ แจ้งย้ายออก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙.๐๐ การตรวจค้นและรับรอง
รายการทะเบียนจากฐานข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๐๐ แจ้งย้ายเข้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๐๐ การสอบ ป.ค. ๑๔
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ในภาพรวม
ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านเจ้าหน้าที่บริการต่อคุณภาพการให้บริการ	๙๗.๗๒	๙
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

แสดงวิธีคิด

ตารางที่ ๕ ตารางสรุปความพึงพอใจของการบริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวม

ลำดับ ที่	หัวข้อ		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม
ด้านเจ้าหน้าที่บริการต่อคุณภาพการให้บริการ								
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยภัยดี	จำนวน	๙๗	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	จำนวน	๙๘	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	จำนวน	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	จำนวน	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ								
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๙๙	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๙.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๒	มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	จำนวน	๙๘	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๘.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	จำนวน	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอด รถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	จำนวน	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	จำนวน	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๓	มีการจัดผังการให้บริการและ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม	จำนวน	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	จำนวน	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
		ร้อยละ	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
นำข้อ ๑-๑๑ มาคิด			๑,๐๗๕.๐๐ ๑๑ =๙๗.๗๒ มากที่สุด	๒๕.๐๐ ๑๑ =๒.๒๗ มาก				

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจันจว้า ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ ๕ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่บริการต่อคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี	๙๗	๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๙๘	๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องและน่าเชื่อถือ	๙๗	๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๗	๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๐๐ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๐๐ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว	๙๙	๐๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๘	๐๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๙๗	๐๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๙.๐๐ รองลงมามีขั้นตอนช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ และมีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๙๘	๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๘	๐๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสม	๙๘	๐๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	๙๘	๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ของผู้มารับบริการมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ รองลงมาได้แก่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ และอาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๐๐ ตามลำดับ