

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง
ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศชาย	๘๑	๔๐.๙๑
เพศหญิง	๑๑๗	๕๙.๐๙
รวม	๑๙๘	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๕.๐๕
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๖๕	๓๒.๘๓
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๘๑	๔๐.๙๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๒	๒๑.๒๑
รวม	๑๙๘	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๗	๓๓.๘๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๙๒	๔๖.๔๖
ปริญญาตรี	๓๘	๑๙.๑๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕๑
รวม	๑๙๘	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหัวข้อรับบริการ

หัวเรื่องงานบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
การตรวจคัดกรองและคัดทะเบียนบ้านใหม่	๗๘	๓๙.๓๙
การแจ้งการตาย	๓๑	๑๕.๖๖
การย้าย	๒๘	๑๔.๑๔
การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	๔๑	๒๐.๗๑
ขอเลขที่บ้านใหม่	๒๐	๑๐.๑๐
รวม	๑๙๘	๑๐๐

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (งบปี ๒๕๖๓)

ลำดับ	เรื่องบริการ	จำนวน/ราย	หมายเหตุ
๑	ออกหนังสือรับรองการเกิด ๒๐/๑	๑	
๒	การแจ้งการเกิด	-	
๓	การแจ้งตาย	๘๒	
๔	การเพิ่มชื่อ	๖	
๕	การจำหน่ายรายการบุคคล	๖๐	
๖	ย้ายออก	๕๖	
๗	ย้ายเข้า	๒๐๐	
๘	ย้ายภายในเขต	๑๐๓	
๙	กำหนดบ้านเลขที่ใหม่	๕๕	
๑๐	แก้ไขรายการ	๒๑๖	
๑๑	จำหน่ายรถถอนบ้าน	๑๓	
๑๒	คัดทะเบียนบ้านเล่มใหม่	๑๓๐	
๑๓	คัดรับรองรายการ	๓๙๘	
๑๔	ปรับทะเบียนบ้านกรณีย้ายปลายทาง	๑๖	
๑๕	เปลี่ยนแปลงนายจ้างและแจ้งย้ายที่อยู่ต่างตำบล ๓ สัญชาติ ในเขตเทศบาล	๒๕	
รวม		๑,๓๖๑	
๑๖	รับเรื่องให้บริการอื่นๆ,ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เกี่ยวกับงานทะเบียนที่ได้รับมอบหมาย	๑,๔๗๖	งานในเขตอำเภอ
๑๗	ลงทะเบียนจิตอาสา ๙๐๔ วปร.	๑,๑๑๐	งานในเขตอำเภอ
รวม		๒,๕๔๖	
รวมงานทั้งหมด		๓,๙๔๗	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง
ในภาพรวม ณ จุดบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง จำนวน ๑๙๘ คน

ตาราง แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)
๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สะดวก รวดเร็ว	๙๗.๔๗	๒.๐๒	๐
๒) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๙๗.๙๘	๒.๐๒	๐
๓) มีความชัดเจน โปร่งใส มีอุปกรณ์ เครื่องมือและแบบพิมพ์ เพียงพอในการบริการ	๙๔.๔๔	๕.๐๕	๐
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๑.๔๑	๘.๕๙	๐
๕) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๙๑.๔๑	๘.๕๙	๐
๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๓.๙๔	๖.๐๖	๐
๗) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล มีความรู้ ความเข้าใจให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	๘๐.๓๐	๒๐.๒๐	๐.๕๐
๘) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๐.๑๐	๓๗.๘๘	๒.๐๒
๙) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๕.๐๕	๔๔.๙๕	๑.๐๑
๑๐) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๑.๕๑	๔๕.๙๕	๓.๐๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมได้ดังนี้

๑. พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๒๔
๒. พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๑๑
๓. พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๕

สรุปผลความพึงพอใจ

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๙๓	๔	๐
ร้อยละ	๙๗.๕๗	๒.๐๒	๐

จากตาราง ๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๕๗ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๒.๐๒ มีความพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐ มีความพอใจน้อยตามลำดับ

๑.๒ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๙๔	๔	๐
ร้อยละ	๙๗.๙๘	๒.๐๒	๐

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๙๘ มีความพอใจมากที่สุดต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ร้อยละ ๒.๐๒ มีความพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

๑.๓ มีความชัดเจน โปร่งใส มีอุปกรณ์เครื่องมือและแบบพิมพ์เพียงพอในการบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจต่อมีความชัดเจน โปร่งใส มีอุปกรณ์เครื่องมือและแบบพิมพ์เพียงพอในการบริการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๙๗	๑๐	๐
ร้อยละ	๙๔.๔๔	๕.๐๕	๐

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๔.๔๔ มีความพอใจมากต่อมีความชัดเจน โปร่งใส มีอุปกรณ์เครื่องมือและแบบพิมพ์เพียงพอในการบริการ ร้อยละ ๕.๐๕ มีความพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

๑.๔ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๘๑	๑๗	๐
ร้อยละ	๙๑.๕๑	๘.๕๙	๐

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๕๑ มีความพอใจมากที่สุดต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘.๕๙ มีความพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

๑.๕ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๘๑	๑๖	๐
ร้อยละ	๙๑.๕๑	๘.๕๙	๐

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๕๑ มีความพอใจมากที่สุดต่อการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๕๙ มีความพอใจน้อย และร้อยละ ๐ ตามลำดับ

๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๘๖	๑๒	๐
ร้อยละ	๙๓.๙๕	๖.๐๕	๐

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๓.๙๕ มีความพอใจมากที่สุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ ๖.๐๕ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

๑.๗ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๕๙	๕๐	๑
ร้อยละ	๘๐.๓๐	๒๐.๒๐	๐.๕๐

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐.๓๐ มีความพอใจมากต่อการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ ร้อยละ ๒๐.๒๐ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๕๐ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

๑.๘ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๑๙	๗๕	๔
ร้อยละ	๖๐.๑๐	๓๗.๘๘	๒.๐๒

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๑๐ มีความพอใจมากต่อ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการร้อยละ ๓๗.๘๘ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๒ มีความพอใจน้อยตามลำดับ

๑.๙ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจต่อจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๐๗	๘๙	๒
ร้อยละ	๕๔.๐๔	๔๔.๙๕	๑.๐๑

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๘ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๐๔ มีความพอใจมากต่อจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๔๔.๙๕ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑.๐๑ มีความพอใจน้อยตามลำดับ

๑.๑๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
จำนวน (คน)	๑๐๒	๙๑	๖
ร้อยละ	๕๑.๕๑	๔๕.๙๕	๓.๐๓

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๙๙ คน ที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๕๑ มีความพอใจมากต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๔๕.๙๕ มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๓ มีความพอใจน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ

รูปประกอบการประเมิน

