

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ข้อที่ ๑ เพศ	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๗๙	๕๖.๔๓
หญิง	๕๙	๔๒.๑๔
เพศทางเลือก	๒	๑.๔๓
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๕.๐๐
ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี	๔๒	๓๐.๐๐
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๓๓	๒๓.๕๗
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๓๘	๒๗.๑๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๑๔.๒๙
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๓ การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๔	๑๗.๑๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๐	๒๑.๔๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	๓๒	๒๒.๘๖
อนุปริญญา, ปวส.	๑๙	๑๓.๕๗
ปริญญาตรี	๓๐	๒๑.๔๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๓.๕๗
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๔ อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	๑๔.๒๙
ค้าขาย	๒๗	๑๙.๒๙
รับจ้าง	๖๐	๔๒.๘๖
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๑.๔๓
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๑.๔๓
ประกอบอาชีพอื่นๆ	๑๕	๑๐.๗๑
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อที่ ๕ ขอรับบริการ	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
๑.แจ้งเกิด	๔๙	๓๕.๐๐
๒.แจ้งตาย	๒๐	๑๔.๒๙
๓.แจ้งย้ายที่อยู่	๒๑	๑๕.๐๐
๔.แก้ไขรายการทะเบียนบ้าน	๑๓	๙.๒๙
๕.แก้ไขรายการบุคคล	๑๔	๑๐.๐๐
๖.ขอออกเลขที่ประจำบ้านใหม่	๙	๖.๔๓
๗.คัดสำเนาทะเบียนบ้าน	๑๓	๙.๒๙
๘.ขอเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้าน	๐	๐.๐๐
๙.ขอคำปรึกษา	๐	๐.๐๐
๑๐.ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
ข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว		
มากที่สุด	๘๙	๖๓.๕๗
มาก	๔๓	๓๐.๗๑
ปานกลาง	๘	๕.๗๑
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
มากที่สุด	๘๕	๖๐.๗๑
มาก	๔๒	๓๐.๐๐
ปานกลาง	๑๓	๙.๒๙
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อที่ ๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการ	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	๘๑	๕๗.๘๖
มาก	๔๖	๓๒.๘๖
ปานกลาง	๑๓	๙.๒๙
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๔ การให้บริการก่อนเวลาทำการ/ช่วงพักกลางวัน		
มากที่สุด	๗๕	๕๓.๕๗
มาก	๕๓	๓๗.๘๖
ปานกลาง	๑๒	๘.๕๗
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มากที่สุด	๑๐๐	๗๑.๔๓
มาก	๓๕	๒๕.๐๐
ปานกลาง	๕	๓.๕๗
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มากที่สุด	๘๘	๖๒.๘๖
มาก	๔๔	๓๑.๔๓
ปานกลาง	๘	๕.๗๑
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อที่ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	๙๑	๖๕.๐๐
มาก	๔๐	๒๘.๕๗
ปานกลาง	๙	๖.๔๓
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย		
มากที่สุด	๙๐	๖๔.๒๙
มาก	๔๒	๓๐.๐๐
ปานกลาง	๘	๕.๗๑
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		
มากที่สุด	๙๓	๖๖.๔๓
มาก	๔๐	๒๘.๕๗
ปานกลาง	๗	๕.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม มุมหนังสือ ทิว		
มากที่สุด	๘๔	๖๐.๐๐
มาก	๕๐	๓๕.๗๑
ปานกลาง	๖	๔.๒๙
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อที่ ๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	๑๐๑	๗๒.๑๔
มาก	๓๐	๒๑.๔๓
ปานกลาง	๙	๖.๔๓
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ		
มากที่สุด	๘๓	๕๙.๒๙
มาก	๔๔	๓๑.๔๓
ปานกลาง	๑๓	๙.๒๙
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๔ สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		
มากที่สุด	๙๕	๖๗.๘๖
มาก	๓๘	๒๗.๑๔
ปานกลาง	๗	๕.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
ข้อที่ ๕ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		
มากที่สุด	๘๓	๕๙.๒๙
มาก	๕๒	๓๗.๑๔
ปานกลาง	๕	๓.๕๗
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปี ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อที่ ๖ พึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	คะแนนรวม	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	๘๔	๖๐.๐๐
มาก	๔๗	๓๓.๕๗
ปานกลาง	๙	๖.๔๓
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

สูตร การคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด}} = \frac{140 \times 100}{150} = 93.33$$

*** ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 (เป้าหมายของโครงการอยู่ที่ ร้อยละ 70)

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

๑. บริการดีอยู่แล้ว
๒. บริการดีมาก พุดจาไพอเราะ
๓. มีความสะดวกมากกว่าเทศบาลเก่ามากๆ
๔. ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ตลอดไป