

**การประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน**  
**ผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยซ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ผลการสำรวจความพึงพอใจจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยซ้อ ดังนี้

**๑. ข้อมูลทั่วไป:**

๑. เพศ :	- ชาย	= ๓๓ คน(ร้อยละ๓๓)
	- หญิง	= ๖๗ คน(ร้อยละ๖๗)
๒. อายุ :	- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	= ๒ คน(ร้อยละ๒)
	- ๒๐ - ๖๐ ปี	= ๗๗ คน(ร้อยละ๗๗)
	- มากกว่า ๖๐ ปี	= ๒๑ คน(ร้อยละ๒๑)
๓. อาชีพ	- เกษตรกร	= ๔๗ คน(ร้อยละ๔๗)
	- นักเรียน/นักศึกษา	= ๓ คน(ร้อยละ๓)
	- ข้าราชการ	= ๒ คน(ร้อยละ๒)
	- พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	= ๑๒ คน(ร้อยละ๑๒)
	- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง	= ๒๙ คน(ร้อยละ๒๙)
	- อื่นๆ	= ๗ คน(ร้อยละ๗)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ รูปแบบการให้บริการ	๒๔%	๗๓%	๓%	-	-
๑.๒ ลำดับขั้นตอนในการบริการ	๒๘%	๔๔%	๒๘%	-	-
๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๑๙%	๖๕%	๑๕%	๑%	-
๑.๔ เอกสารและแผ่นพับประกอบการให้บริการ	๔๐%	๔๓%	๑๗%	-	-
๑.๕ ความเหมาะสมของการให้บริการ	๒๕%	๖๕%	๑๐%	-	-

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๒๕%	๖๕%	๑๐%	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม	๓๖%	๕๒%	๑๒%	-	-
<b>๓. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ให้บริการ (บัตรคิว,เก้าอี้,น้ำดื่ม,หนังสือและนิตยสาร)	๓๒%	๖๒%	๖%	-	-
๓.๒ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	๓๓%	๖๑%	๖%	-	-
<b>๔. โดยสภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ</b>	๓๐%	๗๐%	-	-	-

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ เพศหญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๖๐ ปี อาชีพส่วนใหญ่ เกษตรกร

### ๒. ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

#### ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

##### ๑.๑ รูปแบบการให้บริการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๗๓ คน ร้อยละ ๗๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๔ คน ร้อยละ ๒๔

##### ๑.๒ ระดับขั้นตอนในการบริการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๔๔ คน ร้อยละ ๔๔ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๘ คน ร้อยละ ๒๘

##### ๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๖๕ คน ร้อยละ ๖๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๑๙ คน ร้อยละ ๑๙

#### ๑.๔ เอกสารและแผนผังประกอบการให้บริการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๔๓ คน ร้อยละ ๔๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๔๐ คน ร้อยละ ๔๐

#### ๑.๕ ความเหมาะสมของการให้บริการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๖๕ คน ร้อยละ ๖๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๕ คน ร้อยละ ๒๕

### ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๖๕ คน ร้อยละ ๖๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๕ คน ร้อยละ ๒๕

#### ๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๕๒ คน ร้อยละ ๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน ร้อยละ ๓๖

### ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๓.๑ สถานที่ให้บริการ (บัตรคิว, เก้าอี้, น้ำดื่ม, หนังสือ, และนิตยสาร)

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๖๒ คน ร้อยละ ๖๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๓๒ คน ร้อยละ ๓๒

#### ๓.๒ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๖๑ คน ร้อยละ ๖๑ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน ๓๓ คน ร้อยละ ๓๓

### ๔. โดยสภาพรวมทั้งหมดท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน ๗๐ คน ร้อยละ ๗๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน ร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

#### ข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้รับบริการรายไหนเสนอแนะคิดเห็นอย่างไร

## อุปสรรคและปัญหา

จากการดำเนินการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ พบอุปสรรคปัญหา ดังนี้

๑. ผู้เข้ารับบริการบางรายไม่สามารถเขียนอ่านหนังสือได้ คิดว่าเป็นความยุ่งยากที่จะมาตอบแบบสอบถามให้จึงไม่ได้ทำแบบสอบถาม
๒. ผู้เข้ารับบริการบางรายสามารถเขียนอ่านหนังสือได้ แต่ไม่เข้าใจในการกรอกแบบสอบถามบางราย ให้เจ้าหน้าที่อ่านให้และคิดว่าเป็นความยุ่งยากที่จะตอบแบบสอบถามจึงปฏิเสธการทำแบบสอบถาม
๓. ผู้เข้ารับบริการบางรายไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร เนื่องจากเห็นว่าตนเองทำธุระของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว อาจจะเสียเวลาที่ต้องมากรอกแบบสอบถามให้