

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกันตวจระมวล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

งานบริการ : งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านงานบริการ : งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลกันตวจระมวล มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๔
เพศหญิง	๕๖
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑
ปริญญาตรี	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่นๆ	๒
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗
รับจ้าง	๔๔
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๓
อื่นๆ	๑๐
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๕๖	๒๗๘	๑,๕๖๖

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ $= \frac{๕๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๒.๙๕ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ $= \frac{๒๗๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑๔.๖๓ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ $= \frac{๑,๕๖๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๘๒.๔๒ \%$
---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการให้เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติหรืออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลที่ตนรู้จักก่อนผู้อื่น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ชัดเจน เช่น เอกสารที่นำมาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ นั้นควรมีอะไรบ้าง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน
ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ คน |
