

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕**
งานบริการ : งานทะเบียนราชภูมิและงานบัตรประจำตัวประชาชน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง งานบริการ : งานทะเบียนราชภูมิและงานบัตรประจำตัวประชาชนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

๑. ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

→ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างทอง มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก คุณภาพของการให้บริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจมาก	๕
พอใจ	๔
พอใจปานกลาง	๓
ไม่พอใจ	๒
ไม่พอใจมาก	๑

ตอนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละเพศของผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๖๖
เพศหญิง	๓๔

๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๑๘
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๒๐
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๕
อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๙
อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒

๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงาน/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๖
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๗
เกษตรกร	๕๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๕
นักเรียน/นักศึกษา	๗
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๔
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๑
อื่น ๆ	
รวม	๑๐๐

๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละประเภทของงานทะเบียนราชภูมิและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่มาใช้บริการ

ประเภทงานที่รับบริการ	จำนวน (คน)
กรณีทำบัตรครั้งแรก	๒๕
กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย	๑๐
กรณีบัตรหมดอายุ	๑๐
กรณีบัตรชำรุด	๑๐
การรับแจ้งเกิด	๑๕
การรับแจ้งตาย	๒๐
การเพิ่มชื่อและการบุคคลเข้าในทะเบียน	-
การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนราชภูมิ	-
การเพิ่มชื่อและการบุคคลเข้าในทะเบียน	-
การจำหน่ายชื่อและการบุคคลออกจากทะเบียน	-
กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารภาระทะเบียน	๕
การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการ ทะเบียนคนเกิด หรือ ทะเบียนคนตาย	๑๐
รวม	๑๐๐

ตอนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
งานทะเบียนราชภูมิและงานบัตรประจำตัวประชาชน
จำนวน ๑๐๐ คน

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ (๑๗ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๗๐๐ คะแนน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๙๕	๕	พอใจมาก
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐	๕	พอใจมาก
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๘๐	๔	พอใจ

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ (๑๗ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๗๐๐ คะแนน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๙	๕	พอใจ
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๗๕	๕	พอใจ
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง [*] นำไปใช้ถือ เป็นต้น	๙๒	๕	พอใจ
๔. ความซื่อสัตย์ สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ ในทางมิชอบ	๙๖	๕	พอใจมาก
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๑๐๐	๕	พอใจมาก

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด

ความพึงพอใจ (๑๗ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๗๐๐ คะแนน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด			
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙๗	๕	พอใจมาก
๒. ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๗	๕	พอใจมาก
๓. ความพึงพอใจของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่นปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๙๗	๕	พอใจ
๔. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๗๗	๕	พอใจ
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นสาธารณูปโภค ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๗๕	๕	พอใจ
๖. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗๐	๕	พอใจ

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจ (๑๗ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๗๐๐ คะแนน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
๒.๔ คุณภาพของการให้บริการ			
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๙๕	๕	พอใจมาก
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๙๗	๕	พอใจมาก
๓. ผลการบริการในภาพรวม		๕	พอใจมาก