

ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอำเภอ (งานทะเบียนและบัตร)

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ

คำอธิบาย :

1.พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากจำนวนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรทุกประเภท โดยใช้กระบวนการ ประเด็นการสำรวจ และวิธีการสำรวจความพึงพอใจ

2. ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

สูตรการคำนวณ :

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรที่ตอบแบบสำรวจ x

100

คะแนนเต็มของแบบสำรวจความพึงพอใจของงานทะเบียนและบัตร

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
ร้อยละ 80	1
ร้อยละ 85	2
ร้อยละ 90	3
ร้อยละ 95	4
ร้อยละ 100	5

เงื่อนไขตัวชี้วัด :

1.สำรวจความพึงพอใจ งานบริการงานทะเบียนและบัตรทุกประเภท ต้องเป็นงานพื้นฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบสำรวจ ดังนี้

ฝ่ายทะเบียนและบัตร (ให้สำรวจทุกงาน)
งานบัตรประจำตัวประชาชน
งานทะเบียนราษฎร

2. แบบสำรวจที่ใช้ ให้ใช้แบบเดียวกับของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) รวดเร็ว					
2) เอกสารที่ใช้ไม่ยุ่งยาก					
1.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) ยิ้มแย้ม					
2) กระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ที่นั่งเพียงพอ					
2) มีพัดลม โต๊ะให้เขียนคำร้อง					
1.4 คุณภาพของการให้บริการ					
1) ถูกต้อง					
2) รวดเร็ว					

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		25..	25..	25..
ร้อยละเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของอำเภอ	ร้อยละ			