



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบัตรประจำตัวประชาชน

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /บ ๗๗

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓
เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสรี สีแดง)

หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน

สืบเอก

(ธีรพัฒน์ เชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง
16 ต.ค. 2563

ทราบ

(นายชัชวาล แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

(นางกานต์ชนิด นุชนิยม)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

ณรงทิพมด ลีพทานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

16 ต.ค. 2563

๑๖ ต.ค. ๒๕๖๓

**จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง**

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ
งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๓๘ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๕๙ คน เพศหญิง จำนวน ๑๗๙ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๕๙	๔๗.๐๔
หญิง	๑๗๙	๕๒.๙๖
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๕ ปี	๘๖	๒๕.๔๔
๒๖ - ๓๕ ปี	๗๖	๒๒.๔๙
๓๖ - ๔๕ ปี	๗๙	๒๓.๓๗
๔๖ - ๕๕ ปี	๔๖	๑๓.๖๑
๕๖ - ๖๕ ปี	๒๔	๗.๑๐
๖๖ ปี ขึ้นไป	๒๗	๗.๙๙
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๑	๓.๒๕
มัธยมต้น	๕๐	๑๔.๗๙
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๑๐๘	๓๑.๙๕
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๘๙	๒๖.๓๓
ปริญญาตรี	๗๓	๒๑.๖๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๒.๐๗
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๓๓	๙.๗๖
รับจ้าง	๑๕๓	๔๕.๒๗
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๘๖	๒๕.๔๕
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๔.๔๔
ข้าราชการบำนาญ	๑๑	๓.๒๕
ว่างงาน / แม่บ้าน	๔๐	๑๑.๘๓
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๐
ปานกลาง	๒	๐.๕๙
พอใจมาก	๓๕	๑๐.๓๖
พอใจมากที่สุด	๓๐๐	๘๘.๗๕
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๑๘
พอใจมาก	๔๑	๑๒.๑๓
พอใจมากที่สุด	๒๙๓	๘๖.๖๙
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๐	๐.๐๐
พอใจมาก	๕๑	๑๕.๐๙
พอใจมากที่สุด	๒๘๗	๘๔.๙๑
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๙
พอใจมาก	๔๒	๑๒.๕๒
พอใจมากที่สุด	๒๙๓	๘๖.๖๙
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๕๙
พอใจมาก	๔๐	๑๑.๘๕
พอใจมากที่สุด	๒๙๖	๘๗.๕๗
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๕๙
พอใจมาก	๒๖	๗.๖๙
พอใจมากที่สุด	๓๑๐	๙๑.๗๒
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๙
พอใจมาก	๒๗	๗.๙๙
พอใจมากที่สุด	๓๐๘	๙๑.๑๒
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๙
พอใจมาก	๒๘	๘.๒๘
พอใจมากที่สุด	๓๐๗	๙๐.๘๓
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๕๙
พอใจมาก	๒๕	๗.๔๐
พอใจมากที่สุด	๓๑๑	๙๒.๐๑
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

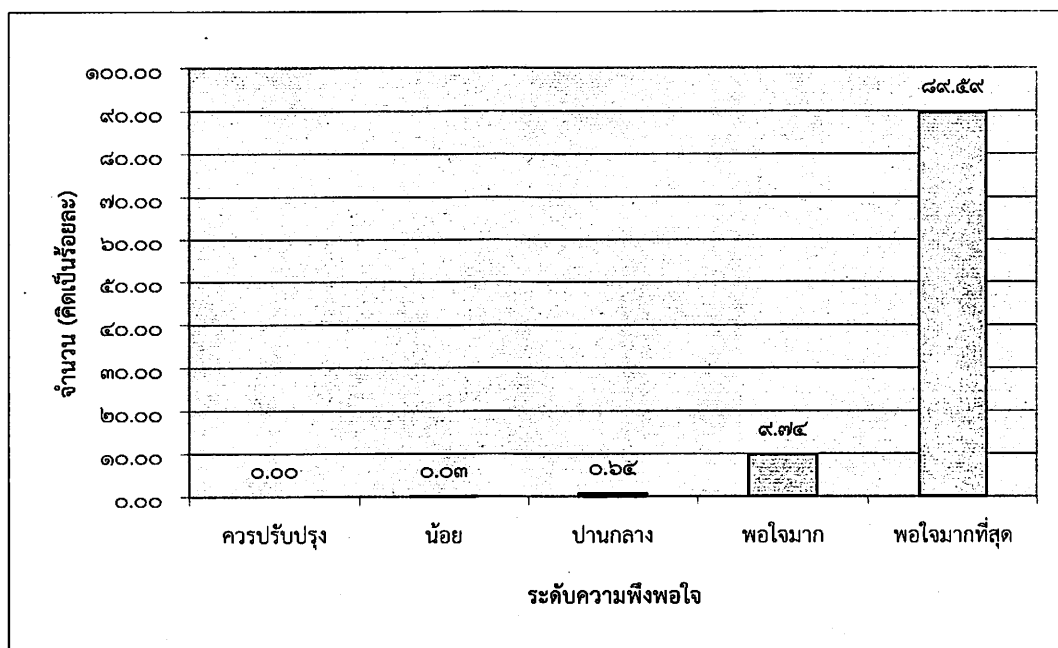
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๐
พอใจมาก	๒๖	๗.๖๙
พอใจมากที่สุด	๓๑๑	๙๒.๐๑
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

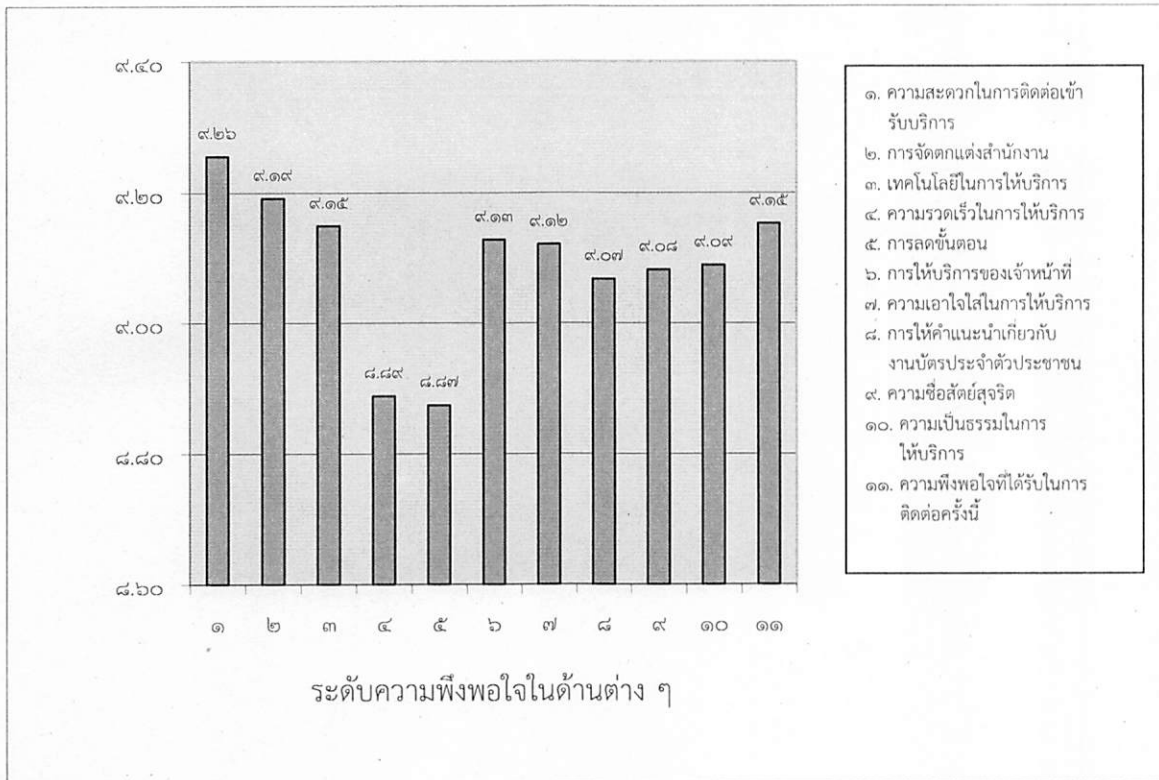
๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๕๙
พอใจมาก	๒๑	๖.๒๑
พอใจมากที่สุด	๓๑๕	๙๓.๒๐
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ



เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป โดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 - 25 ปี☐ 26 - 35 ปี☐ 36 - 45 ปี☐ 46 - 55 ปี☐ 56 - 65 ปี☐ 66 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่)

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น☐ มัธยมต้น☐ มัธยมปลาย / ป.ว.ช.☐ อนุปริญญา / ป.ว.ศ.☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา☐ รับจ้าง☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ☐ ข้าราชการบำนาญ☐ ว่างาน / แม่บ้าน

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านบริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ					
2. การจัดตกแต่งสำนักงาน					
3. เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย					
ด้านเวลาในการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. การลดขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านบุคลากร					
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน					
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
5. ความเป็นธรรมในการให้บริการ					
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อครั้งนี้					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....