



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบัตรประจำตัวประชาชน

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /บ ๕๑

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ **เรียน นายกเทศมนตรี**

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน และชมเชยการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว
- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการให้ปรับปรุงการบริการของงานบัตรประจำตัว

ประชาชนแต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สืบเอก

(ธีรพัฒน์ เขตพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

16 พ.ย. 2563

(นายเสรี สีด่าง)

หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน

นางทิพพร ลิ้มพานแท้

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

16 พ.ย. 2563

ทราวุธ

(นายชีवाल แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบาง...

นางกานต์ชวี นุตนิยม

(นางกานต์ชวี นุตนิยม)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

นางสาว...

**จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง**

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๐๖ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๔๖ คน เพศหญิง จำนวน ๑๖๐ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๔๖	๔๗.๗๑
หญิง	๑๖๐	๕๒.๒๙
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๕ ปี	๘๐	๒๘.๙๙
๒๖ - ๓๕ ปี	๖๓	๒๐.๘๓
๓๖ - ๔๕ ปี	๓๔	๑๑.๑๑
๔๖ - ๕๕ ปี	๓๓	๑๑.๑๑
๕๖ - ๖๕ ปี	๓๒	๑๐.๕๘
๖๖ ปี ขึ้นไป	๓๔	๑๑.๑๑
รวม	๒๗๖	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๔	๔.๕๘
มัธยมต้น	๖๒	๒๐.๒๖
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๙๒	๓๐.๐๗
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๗๐	๒๒.๘๘
ปริญญาตรี	๖๐	๑๙.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๖๑
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๓๕	๑๑.๔๔
รับจ้าง	๑๓๘	๔๕.๑๐
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๗๓	๒๓.๘๖
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๕.๒๓
ข้าราชการบำนาญ	๘	๒.๖๑
ว่างงาน / แม่บ้าน	๓๖	๑๑.๗๖
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๐	๐.๐๐
พอใจมาก	๓๓	๑๐.๗๘
พอใจมากที่สุด	๒๗๓	๘๙.๒๒
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๙๘
พอใจมาก	๔๖	๑๕.๐๓
พอใจมากที่สุด	๒๕๗	๘๓.๙๙
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๐	๐.๐๐
พอใจมาก	๔๓	๑๔.๐๕
พอใจมากที่สุด	๒๖๓	๘๕.๙๕
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๖๕
พอใจมาก	๔๒	๑๓.๗๓
พอใจมากที่สุด	๒๖๒	๘๕.๖๒
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๙๘
พอใจมาก	๔๐	๑๓.๐๗
พอใจมากที่สุด	๒๖๓	๘๕.๙๕
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๓๐	๙.๘๐
พอใจมากที่สุด	๒๗๕	๘๙.๘๗
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๒๙	๙.๔๗
พอใจมากที่สุด	๒๗๖	๙๐.๒๐
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๓๙	๑๒.๗๕
พอใจมากที่สุด	๒๖๖	๘๖.๙๓
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๒๙	๙.๔๗
พอใจมากที่สุด	๒๗๖	๙๐.๒๐
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

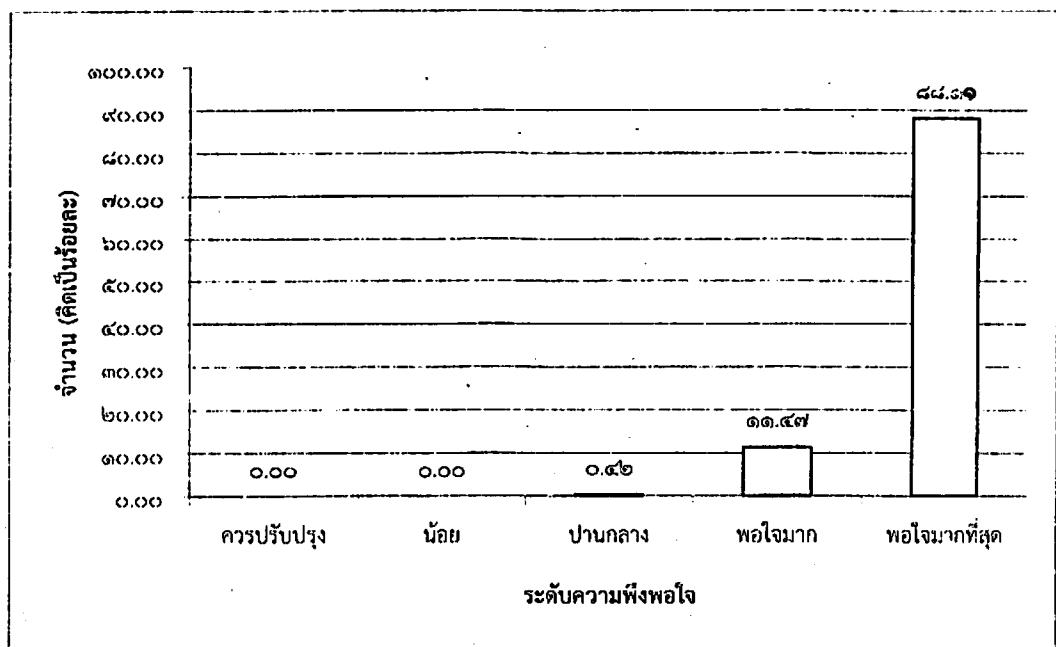
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๒๘	๙.๑๕
พอใจมากที่สุด	๒๗๗	๙๐.๕๒
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

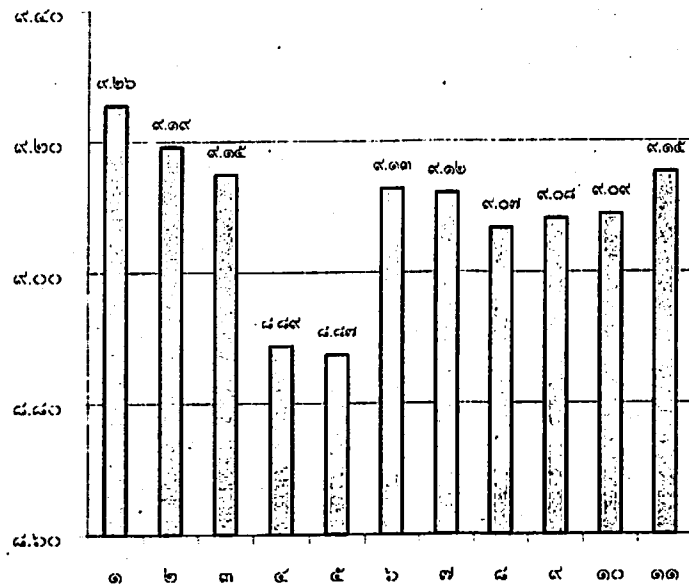
๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๓
พอใจมาก	๒๗	๘.๘๒
พอใจมากที่สุด	๒๗๘	๙๐.๘๕
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ



ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๑. ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ
๒. การจัดสถานที่สำนักงาน
๓. เทคโนโลยีในการให้บริการ
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๕. การลดขั้นตอน
๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๗. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ
๘. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน
๙. ความซื่อสัตย์สุจริต
๑๐. ความเป็นธรรมในการให้บริการ
๑๑. ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อครั้งนี้