บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบัตรประจำตัวประชาชน

ที่ นบ ๕๒๔๐๑ /บ ๑๙ **วันที่** ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล เรียน นายกเทศมนตรี

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน และชมเชยการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง
- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการให้ปรับปรุงการบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนแต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สิบเอก
(ธีรพัฒน์ เขิดพงษ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๑๙ ส.ค. ๒๕๖๔

(นายเสรี สีแดง)
หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน

(นางทิพมล ลีพหานนท์)
ปลัดเทศบาล
รักษาราชการแทน
นายกเทศมนตรี
19 ส.ค. 64

(นายชัชวาล แสงบัว)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

(นางกานต์ชนิต นุชนิยม)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล
๑๙ ส.ค. ๖๔

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๗๖ คน แบ่งเป็น

เพศชาย จำนวน ๑๙๘ คน เพศหญิง จำนวน ๑๗๘ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๙๘	๕๒.๖๖
หญิง	๑๗๘	๔๗.๓๔
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๕ ปี	๙๐	๒๓.๙๔
๒๖ - ๓๕ ปี	๙๙	๒๖.๓๓
๓๖ - ๔๕ ปี	๗๔	๑๙.๖๘
๔๖ - ๕๕ ปี	๕๔	๑๔.๓๖
๕๖ - ๖๕ ปี	๓๕	๙.๓๑
๖๖ ปี ขึ้นไป	๒๔	๖.๓๘
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๘	๒.๑๓
มัธยมต้น	๔๗	๑๒.๕๐
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๑๑๙	๓๑.๖๔
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๘๙	๒๓.๖๗
ปริญญาตรี	๑๐๗	๒๘.๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๖๐
รวม	**๓๗๖**	**๑๐๐.๐๐**

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๒๔	๖.๓๘
รับจ้าง	๑๘๔	๔๘.๙๔
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๘	๒๘.๗๒
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๔.๒๖
ข้าราชการบำนาญ	๔	๑.๐๖
ว่างงาน / แม่บ้าน	๔๐	๑๐.๖๔
รวม	**๓๗๖**	**๑๐๐.๐๐**

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๓๓
พอใจมาก	๔๒	๑๑.๑๗
พอใจมากที่สุด	๓๒๙	๘๗.๕๐
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๕	๑.๓๓
พอใจมาก	๕๑	๑๓.๕๖
พอใจมากที่สุด	๓๒๐	๘๕.๑๑
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๔	๑.๐๖
พอใจมาก	๕๓	๑๔.๑๐
พอใจมากที่สุด	๓๑๙	๘๔.๘๔
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๒๗
ปานกลาง	๘	๒.๑๓
พอใจมาก	๗๑	๑๘.๘๘
พอใจมากที่สุด	๒๙๖	๗๘.๗๒
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๘	๒.๑๓
พอใจมาก	๖๕	๑๗.๒๙
พอใจมากที่สุด	๓๐๓	๘๐.๕๘
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๓๖	๙.๕๗
พอใจมากที่สุด	๓๓๗	๘๙.๖๓
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๓๗	๙.๘๔
พอใจมากที่สุด	๓๓๖	๘๙.๓๖
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๔๐	๑๐.๖๔
พอใจมากที่สุด	๓๓๓	๘๘.๕๖
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๓๖	๙.๕๗
พอใจมากที่สุด	๓๓๗	๘๙.๖๓
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

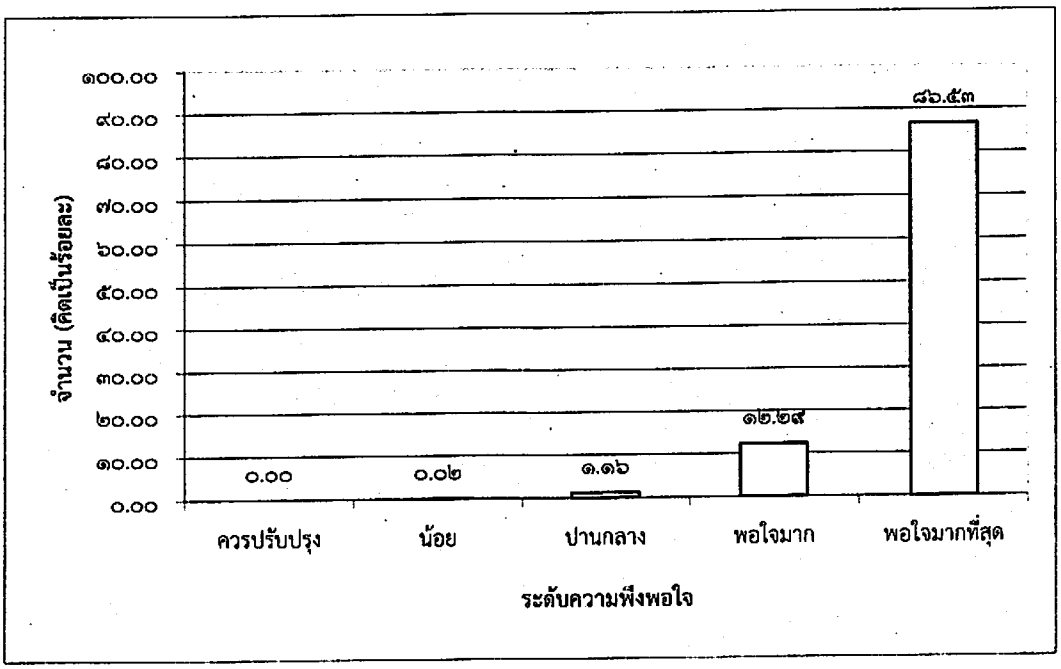
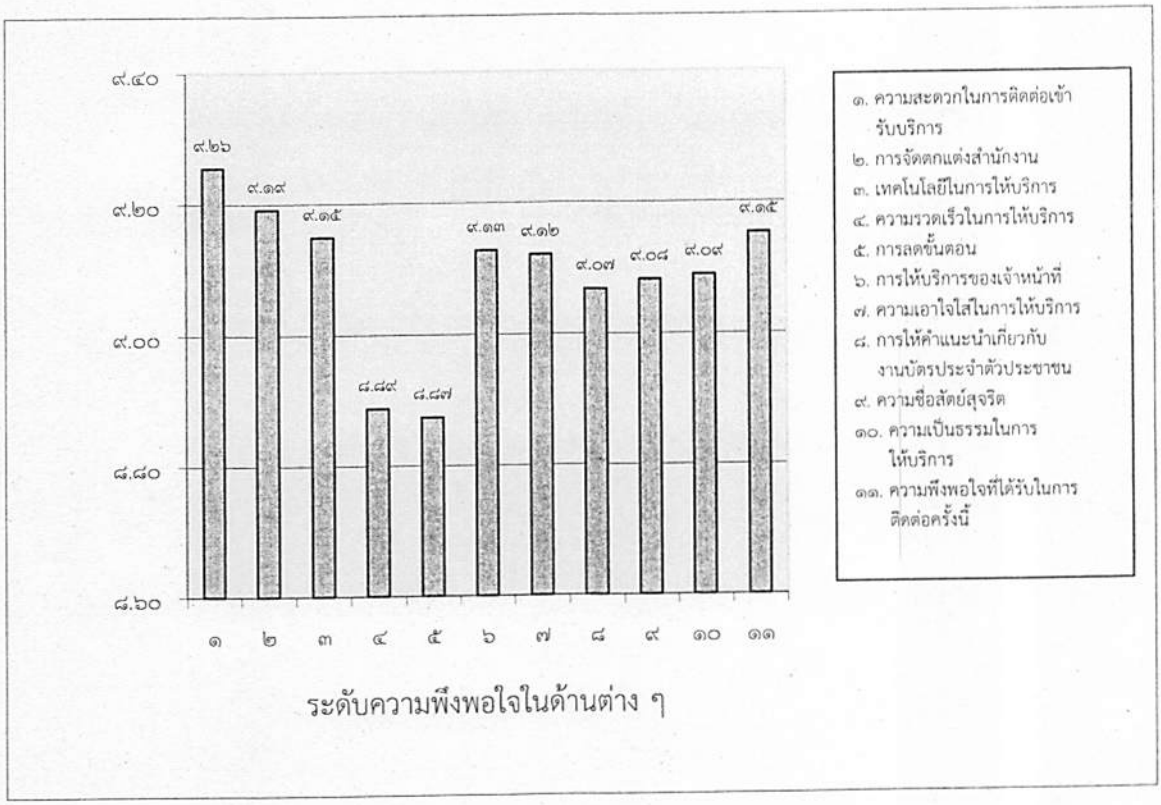
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๓๖	๙.๕๗
พอใจมากที่สุด	๓๓๗	๘๙.๖๓
รวม	**๓๗๖**	**๑๐๐.๐๐**

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๘๐
พอใจมาก	๔๑	๑๐.๙๐
พอใจมากที่สุด	๓๓๒	๘๘.๓๐
รวม	**๓๗๖**	**๑๐๐.๐๐**

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ