



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบัตรประจำตัวประชาชน

ที่ นบ ๕๒๔๐๑/บ ๒๒

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ ผลปรากฏว่า

๑. โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

๒. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลงได้และอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน และชมเชยการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

- ไม่มีข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการให้ปรับปรุงการบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนแต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนนำข้อมูลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สืบเอก

(ธีรวัฒน์ เชิดพงษ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

13 ก.ย. 2564

(นายเสรี สีแดง)

หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน

นางทิพพร ลิ้มพานแหง

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

13 ก.ย. 2564

(นายชัชวาล แสงบัว)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

นางกนกวรรณ
ปลัดเทศบาล

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อ
งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง
กระบวนการการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่พอใจของประชาชน
โดยผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน
สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

มีผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๓๒๑ คน แบ่งเป็น
เพศชาย จำนวน ๑๕๗ คน เพศหญิง จำนวน ๑๖๔ คน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ชาย	๑๕๗	๔๘.๙๑
หญิง	๑๖๔	๕๑.๐๙
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ยดังนี้

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
๑๕ - ๒๕ ปี	๘๕	๒๖.๔๘
๒๖ - ๓๕ ปี	๕๕	๑๗.๑๓
๓๖ - ๔๕ ปี	๖๒	๑๙.๓๑
๔๖ - ๕๕ ปี	๖๓	๑๙.๖๓
๕๖ - ๖๕ ปี	๓๙	๑๒.๑๕
๖๖ ปี ขึ้นไป	๑๗	๕.๓๐
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผู้กรอกแบบสอบถามมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๒	๐.๖๒
มัธยมต้น	๔๖	๑๔.๓๓
มัธยมปลาย / ป.ว.ช.	๑๐๓	๓๒.๐๙
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	๕๘	๑๘.๐๗
ปริญญาตรี	๑๐๙	๓๓.๙๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๙๓
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผู้กรอกแบบสอบถามมีอาชีพโดยเฉลี่ยดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน / นักศึกษา	๓๘	๑๑.๘๔
รับจ้าง	๑๔๐	๔๓.๖๑
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๘๗	๒๗.๑๐
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๕.๓๐
ข้าราชการบำนาญ	๙	๒.๘๐
ว่างงาน / แม่บ้าน	๓๐	๙.๓๕
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๑
พอใจมาก	๒๘	๘.๗๒
พอใจมากที่สุด	๒๙๒	๙๐.๙๗
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การจัดตกแต่งสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๙๓
พอใจมาก	๓๑	๙.๖๖
พอใจมากที่สุด	๒๘๗	๘๙.๔๑
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
เทคโนโลยีในการให้บริการมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๑
พอใจมาก	๓๐	๙.๓๕
พอใจมากที่สุด	๒๙๐	๙๐.๓๔
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๑	๐.๓๑
ปานกลาง	๗	๒.๑๘
พอใจมาก	๓๘	๑๑.๘๕
พอใจมากที่สุด	๒๗๕	๘๕.๖๗
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การลดขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๓	๐.๙๔
พอใจมาก	๓๔	๑๐.๕๙
พอใจมากที่สุด	๒๘๔	๘๘.๔๗
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๖๒
พอใจมาก	๒๓	๗.๑๗
พอใจมากที่สุด	๒๙๖	๙๒.๒๑
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๑
พอใจมาก	๒๖	๘.๑๐
พอใจมากที่สุด	๒๙๔	๙๑.๕๙
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๘ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๐.๓๑
พอใจมาก	๒๕	๗.๗๙
พอใจมากที่สุด	๒๙๕	๙๑.๙๐
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๐	๐.๐๐
พอใจมาก	๒๔	๗.๔๘
พอใจมากที่สุด	๒๙๗	๙๒.๕๒
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

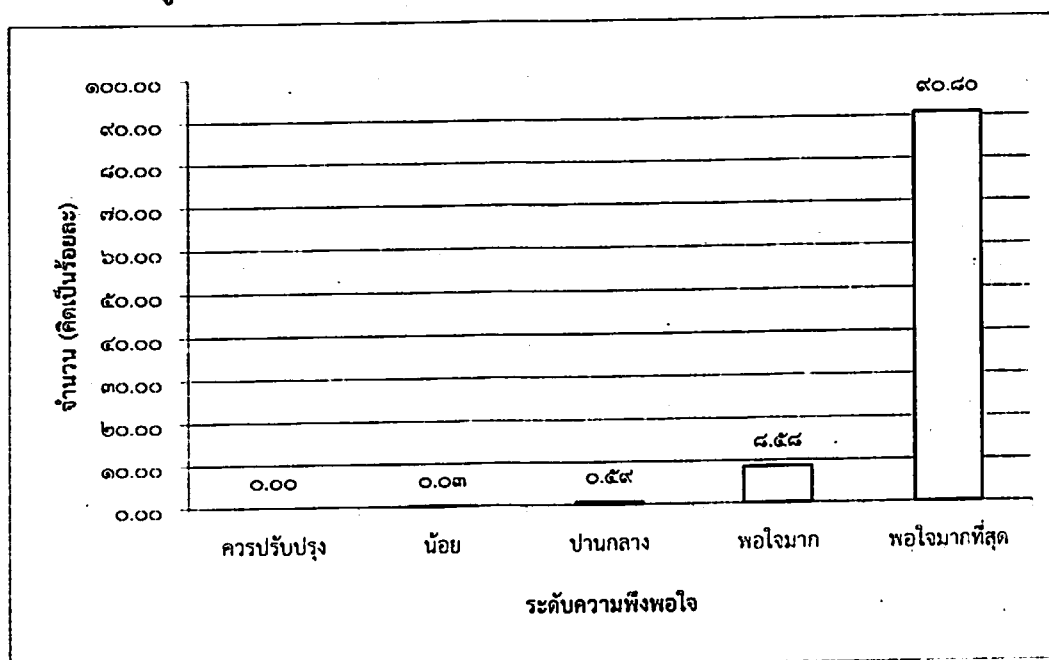
๒.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๐	๐.๐๐
พอใจมาก	๒๓	๗.๑๗
พอใจมากที่สุด	๒๙๘	๙๒.๘๓
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

๒.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและผู้รับบริการต่อ
ความพึงพอใจที่ได้รับในการติดต่อในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ควรปรับปรุง	๐	๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ปานกลาง	๒	๐.๖๒
พอใจมาก	๒๑	๖.๕๕
พอใจมากที่สุด	๒๙๘	๙๒.๘๓
รวม	๓๒๑	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านต่าง ๆ
โดยคิดเป็นร้อยละ

