

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับการทำบัตร
ประจำตัวประชาชน ณ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 ราย
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1 ชาย	43	43.00
2 หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1 15-25 ปี	21	21.00
2 26-35 ปี	35	35.00
3 36-45 ปี	28	28.00
4 46-55 ปี	16	16.00
5 มากกว่า 55 ปี	0	-
รวม	100	100.00
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1 โสด	58	58.00
2 สมรส	37	37.00
3 หย่า	4	4.00
4 หม้าย	1	1.00
รวม	100	100.00

การศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
1	ประถมศึกษา	1	1.00
2	มัธยมศึกษา	6	6.00
3	อนุปริญญา	27	27.00
4	ปริญญาตรี	57	57.00
5	สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.00
รวม		100	100.00
อาชีพ		จำนวน	ร้อยละ
1	รับจ้างทั่วไป	35	35.00
2	ค้าขาย	35	35.00
3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
4	พนักงานบริษัทเอกชน	25	25.00
5	เกษตรกร	0	-
6	ธุรกิจส่วนตัว	5	5.00
7	อื่นๆ	1	1.00
รวม		100	100.00
ภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1	ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่	47	47.00
2	นอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่	53	53.00
รวม		100	100.00

ที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้งานบริการจัดทำบัตรประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน	อัตรา ร้อยละ
		5	4	3	2	1					
1	สถานที่ตั้งให้บริการ สะดวกต่อการเข้าถึงจุดรับบริการได้ง่าย	70	20	5	3	2	100	4.53	0.88	มากที่สุด	90.60
2	จำนวนที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	69	26	5	0	0	100	4.64	0.57	มากที่สุด	92.80
3	มีการติดป้ายที่ทำการให้บริการเห็นได้ชัดเจน	62	24	9	3	2	100	4.41	0.92	มาก	88.20
4	การจัดห้องทำงาน มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	64	25	9	2	0	100	4.51	0.74	มากที่สุด	90.20
	เหมาะสมพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน										-
5	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆชัดเจน	45	30	21	4	0	100	4.16	0.89	มาก	83.20
6	เอกสารประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนผู้มาติดต่อ	45	30	20	5	0	100	4.15	0.91	มาก	83.00
7	มีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว	75	21	2	2	0	100	4.69	0.61	มากที่สุด	93.80
8	มีป้ายแนะนำขั้นตอนในแต่ละจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	63	24	9	4	0	100	4.46	0.82	มาก	89.20
9	มีป้ายชี้แจงค่าธรรมเนียมในการให้บริการอย่างชัดเจน	63	24	8	5	0	100	4.45	0.84	มาก	89.00
10	มีป้ายแสดงมาตรฐานบริการประชาชน เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	63	24	8	5	0	100	4.45	0.84	มาก	89.00
11	เจ้าหน้าที่ บริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	77	20	3	0	0	100	4.74	0.50	มากที่สุด	94.80
12	เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการ	75	22	3	0	0	100	4.72	0.51	มากที่สุด	94.40
13	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด	77	18	5	0	0	100	4.72	0.55	มากที่สุด	94.40
		65.23	23.69	8.23	2.54	0.31	100	4.51	0.74	มากที่สุด	90.20

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็น ร้อยละ 35 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57 มีอาชีพส่วนใหญ่ รับจ้างทั่วไปและค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ 35 และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่นอกเขต เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 53 ดังนั้น ภาพรวมด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักงาน เทศบาลนครเชียงใหม่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 90.20

สรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2563

(ข้อมูลจากแบบสอบถาม)

งานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

ที่	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข
1.	การให้บริการล่าช้า	<p>ปัจจุบันกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้ปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการ โดยการให้สแกนเอกสาร ทุกชนิดผ่านระบบ เพื่อดำเนินการจัดเก็บเอกสารในระบบ คอมพิวเตอร์ไปยังกรมการปกครอง ทำให้ต้องใช้เวลาใน แต่ละบุคคลนาน รวมถึงการสแกนลายนิ้วมือของผู้สูงอายุ และเด็กเล็กที่มีลายนิ้วมือไม่ชัดเจน และจำเป็นต้องสแกน นิ้วทั้งสองข้างก่อนการถ่ายรูป หากบุคคลใดมีการสแกน ลายนิ้วมือแล้วไม่ผ่าน จะต้องได้รับการอนุมัติจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในวันนั้นเป็นผู้ทำการปลดล็อก ลายนิ้วมือ ในบางครั้งจำเป็นต้องนำลายนิ้วมือจาก บ.ป.๑ ใน ครั้งก่อนนำมาเปรียบเทียบจึงพิจารณาจะอนุมัติให้ผ่านได้ งานบัตรประจำตัวประชาชนได้ดำเนินการแก้ไขโดยการ ประสานแจ้งไปยังศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๕ สาขา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรับทราบปัญหา และหาแนวทางแก้ไข อีกทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้อธิบาย ให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ได้เข้าใจถึงระบบและปัญหา ที่เกิดขึ้น ซึ่งและจะได้อบรมและทำการแก้ไขระบบ ต่อไป</p>
2.	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	<p>สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ หลายด้าน จึงมีประชาชนเข้ามาติดต่อราชการในหน่วยงาน ของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ งานบัตร ประจำตัวประชาชน ได้ดำเนินการประสานพนักงานเทคนิค ที่รับผิดชอบดูแลเรื่องสถานที่จอดรถ ได้อำนวยความสะดวก ในการจัดหา สถานที่จอดรถให้แก่ประชาชนชนที่เข้ามารับ บริการในจุดต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ในงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่</p>