



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โทร. ๑๒๒

ที่ ๑๐๙/๒๕๖๖

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลคะแนนการให้บริการและรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๑. เรื่องเดิม ตามที่งานบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้จัดเตรียมกล่องให้คะแนนการบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการต่างๆ โดยใช้วิธีหย่อนบัตรคิวใส่กล่องให้คะแนน และจัดเตรียมแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักงานของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง งานบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้จัดเตรียมกล่องให้คะแนนการบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการต่างๆ ได้รวบรวมคะแนนของจุดบริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒ คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๖๙๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด

๔. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ เห็นควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อโปรดทราบ และส่งกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลคะแนนการให้บริการและรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล
เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเสาวลักษณ์ จันท์ขาว)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

(นางสาววารกรณ์ บรรดาศักดิ์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นางสาวพัฒน์นรี นาคเปรม)
หัวหน้างานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นางมัทธา คล้ายพงษ์)
ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖

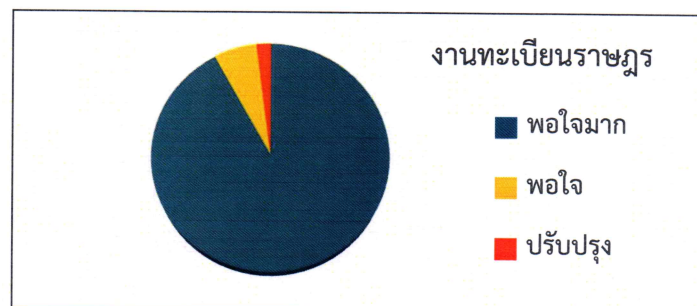
(นายสุทร บุญสิริโชติ)
- ปลัดเทศบาล
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

สรุปผลคะแนนการให้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

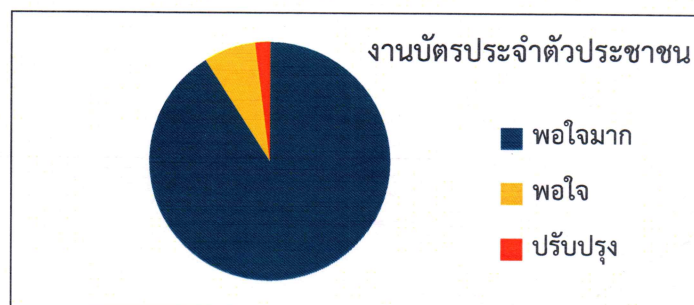
๑. งานทะเบียนราษฎร จำนวนผู้มาขอรับบริการ ๒,๙๐๔ ราย แยกรายละเอียด ดังนี้

จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	๒,๖๔๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๙๔
จำนวนผู้ไม่ประสงค์ออกความคิดเห็น	๒๖๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๖
โดยผลความพึงพอใจของผู้แสดงความคิดเห็น	๒,๓๗๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐
๑. พอใจมาก	๒,๑๙๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๔๗
๒. พอใจ	๑๕๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๔๓
๓. ปรับปรุง	๒๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐๙



๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนผู้มาขอรับบริการ ๑,๔๗๐ ราย แยกรายละเอียด ดังนี้

จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	๒,๐๖๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๐๕
จำนวนผู้ไม่ประสงค์ออกความคิดเห็น	๑๕๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๙๕
โดยผลความพึงพอใจของผู้แสดงความคิดเห็น	๑,๙๐๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐
๑. พอใจมาก	๑,๗๔๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๒๐
๒. พอใจ	๑๔๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๓
๓. ปรับปรุง	๒๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔๗



รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน	๔	ราย
- ฝ่ายทะเบียนราษฎร	จำนวน	๒	ราย
- ฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน	๒	ราย

หมายเหตุ : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้ใช้แบบสอบถาม ๒ แบบ แบบแรกเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นผ่าน QR code เพื่อให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ และแบบที่สองเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบกระดาษ จะใช้สำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่สะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่าน QR code

ข้อเสนอความคิดเห็นพร้อมรับคำติชมตามเอกสารแนบท้าย

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด

วันที่เข้ารับบริการ..... 29 ธค 66

สถานที่ที่ท่านเข้ารับบริการ

- ☒ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ☐ ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ☐ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 40 ปี ☒ 41 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

การบริการที่ท่านขอรับ

- ☐ งานทะเบียนราษฎร ☒ งานบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การให้บริการจองคิวออนไลน์ ☐ การขอกำหนดเลขประจำบ้าน ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ (ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	(5 คะแนน)	(4 คะแนน)	(3 คะแนน)	(2 คะแนน)	(1 คะแนน)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก		✓			
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	✓				
1.3 มีระบบบัตรคิวในการให้บริการ		✓			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องบริการเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงอายุและภิกษุ สามเณร	✓				
2.2 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	✓				
2.3 ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ ทันสมัย และสะดวกสบาย		✓			
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	✓				
2.5 การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ไม่พักเที่ยง วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	✓				
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		✓			
3.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร		✓			
3.3 บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่	✓				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและห้องน้ำสำหรับคนพิการ	✓				
4.2 มีการจัดสถานที่ เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวกและเป็นระเบียบ	✓				
4.3 มี WIFI , น้ำดื่ม และเก้าอี้ เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	✓				
4.4 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
4.5 ท่านรับรู้ ว่า สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นฯ ที่นี้เปิดให้บริการ	✓				

ข้อเสนอความคิดเห็นพร้อมรับคำติชม

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด

วันที่เข้ารับบริการ... ๑๓/๐๓/๖๖

สถานที่ที่ท่านเข้ารับบริการ

☒ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ☐ ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ☐ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☒ 20 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

การบริการที่ท่านขอรับ

☒ งานทะเบียนราษฎร ☐ งานบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การให้บริการจองคิวออนไลน์ ☐ การขอกำหนดเลขประจำบ้าน ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ (ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	(5 คะแนน)	(4 คะแนน)	(3 คะแนน)	(2 คะแนน)	(1 คะแนน)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	✓				
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	✓				
1.3 มีระบบบัตรคิวในการให้บริการ	✓				
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องบริการเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงอายุและภิกษุ สามเณร	✓				
2.2 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	✓				
2.3 ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ ทันสมัย และสะดวกสบาย	✓				
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	✓				
2.5 การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ไม่พักเที่ยง วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	✓				
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	✓				
3.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	✓				
3.3 บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่	✓				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและห้องน้ำสำหรับคนพิการ			✓		
4.2 มีการจัดสถานที่ เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวกและเป็นระเบียบ	✓				
4.3 มี WIFI , น้ำดื่ม และเก้าอี้ พึ่งพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการ	✓				
4.4 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
4.5 ท่านรับรู้ว่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ ที่นี้เปิดให้บริการ	✓				

ข้อเสนอความคิดเห็นพร้อมรับคำติชม

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด

วันที่เข้ารับบริการ.....

สถานที่ที่ท่านเข้ารับบริการ

- ☒ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ☐ ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ☐ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☒ 20 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

การบริการที่ท่านขอรับ

- ☒ งานทะเบียนราษฎร ☐ งานบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การให้บริการจองคิวออนไลน์ ☐ การขอกำหนดเลขประจำบ้าน ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ (ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	(5 คะแนน)	(4 คะแนน)	(3 คะแนน)	(2 คะแนน)	(1 คะแนน)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	✓				
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	✓				
1.3 มีระบบบัตรคิวในการให้บริการ	✓				
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องบริการเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงอายุและภิกษุ สามเณร	✓				
2.2 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	✓				
2.3 ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ ทันสมัย และสะดวกสบาย	✓				
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	✓				
2.5 การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ไม่พักเที่ยง วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	✓				
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	✓				
3.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	✓				
3.3 บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่	✓				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและห้องน้ำสำหรับคนพิการ	✓				
4.2 มีการจัดสถานที่ เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวกและเป็นระเบียบ	✓				
4.3 มี WIFI , น้ำดื่ม และเก้าอี้ เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	✓				
4.4 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
4.5 ท่านรับรู้ว่ามีสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ ที่นี้เปิดให้บริการ	✓				

ข้อเสนอความคิดเห็นพร้อมรับคำติชม

ดีมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด

วันที่เข้ารับบริการ.....

สถานที่ที่ท่านเข้ารับบริการ

☒ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ☐ ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ☐ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 40 ปี ☒ 41 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

การบริการที่ท่านขอรับ

☐ งานทะเบียนราษฎร ☒ งานบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การให้บริการจองคิวออนไลน์ ☐ การขอกำหนดเลขประจำบ้าน ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ (ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	(5 คะแนน)	(4 คะแนน)	(3 คะแนน)	(2 คะแนน)	(1 คะแนน)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	✓				
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	✓				
1.3 มีระบบบัตรคิวในการให้บริการ	✓				
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องบริการเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงอายุและภิกษุ สามเณร	✓				
2.2 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	✓				
2.3 ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ ทันสมัย และสะดวกสบาย	✓				
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	✓				
2.5 การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ไม่พักเที่ยง วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	✓				
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	✓				
3.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	✓				
3.3 บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่	✓				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและห้องน้ำสำหรับคนพิการ				✓	
4.2 มีการจัดสถานที่ เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวกและเป็นระเบียบ	✓				
4.3 มี WIFI , น้ำดื่ม และเก้าอี้ เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	✓				
4.4 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
4.5 ท่านรับรู้ว่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ ที่นี้เปิดให้บริการ	✓				

ข้อเสนอความคิดเห็นพร้อมรับคำติชม

.....

.....