



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โทรศัพท์ ๑๑๐๑

ที่ กทบ. ๕๒๐๒๗/๑๕๗ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

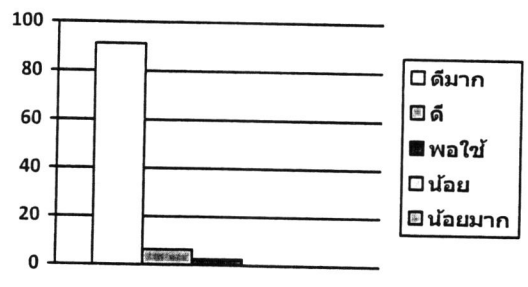
เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตามที่กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้ติดตั้งเครื่องกดประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน นั้น

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ผ่านเครื่องกดประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ดังนี้

- ๑. ความพึงพอใจระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๑.๑๔
- ๒. ความพึงพอใจระดับ ดี ร้อยละ ๖.๓๒
- ๓. ความพึงพอใจระดับ พอใช้ ร้อยละ ๒.๕๓
- ๔. ความพึงพอใจระดับ น้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- ๕. ความพึงพอใจระดับ น้อยมาก ร้อยละ ๐.๐๐



การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

จากผลสรุปความพึงพอใจประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชนในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๑.๑๔ อาจเนื่องจากการที่กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่ผู้ที่จองคิวผ่านโทรศัพท์ และผ่านแอปพลิเคชัน นนท์ NOW ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถเลือกวันและเวลามาติดต่อด้วยตนเอง และไม่เสียเวลาในการรอคอยนาน ทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อและไม่เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา เนื่องจากหน่วยงานถือปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ (COVID-๑๙) ในมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) แต่จากผลการสำรวจความพอใจพบว่า ความพึงพอใจในระดับดีมาก เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ น้อยกว่าเดือนมกราคม ๒๕๖๔ (ร้อยละ ๙๘.๘๕) ซึ่งอาจเนื่องมาจากในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้เปิดให้บริการประชาชนโดยไม่ต้องจองคิวแล้ว ประกอบการกับที่รัฐบาลประกาศให้มีการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการไทยชนะ สำหรับกลุ่มบุคคลที่ไม่มี Smartphone จึงส่งผลให้กลุ่มบุคคลผู้สูงอายุมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี เป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้ใช้เวลาในการรอคอยนานกว่าปกติ

ข้อเสนอแนะ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จะคงรักษามาตรฐานการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และจะกำชับเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชนทราบต่อไป

(นายสุทธิเดช เลาะเหาะ)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

- เพื่อโปรดทราบ

- ขอรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมแผนปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๕

- เสนอขอพิจารณาเรื่องการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ และขอพิจารณาเรื่องการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

(นางสาวกัญญา ขงเสมอ)

นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรี ๒ มิ.ก. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล,

- เพื่อโปรดทราบ

จ.อ.

(อนรรักษ์ โยธารักษ์)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

(นายศราวุธ ธรรมแสง)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี



วัฒนธรรมองค์กรเทศบาลนครนนทบุรี

“เสียสละ อุทิศตน คือคนเทศบาล”

ทราบ

(นางสาวสุกัญญา ขงเสมอ)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีนครนนทบุรี

๑๐๕-๐๖๔