

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๙๘ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๕๐ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๔๘ คน โดยเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล(แบบสอบถาม) แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเมืองพัทยาในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ.....	๑
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานทะเบียนราษฎร).....	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานบัตรประจำตัวประชาชน).....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๕
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๙
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๓
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๔
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๕
- สรุปผล.....	๑๕
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๖
ภาคผนวก.....	๑๗

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๓
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๔
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๕
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๙
ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๓
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๔
ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๕
ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๖