

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๙๘ คน โดยภาพรวมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๕ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ดังนี้

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๕๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ และ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๖	๙๕.๖๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๒	๙๑.๙๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๒	๙๑.๖๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๒	๙๐.๘๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๗	๘๗.๒๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๒	๙๑.๔๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๔๘ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากันทั้งเพศชายและเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๕ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๒ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๕ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้

โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๒	๙๑.๖๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๑	๙๑.๐๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๘๙	๘๘.๙๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๒	๘๑.๕๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๘๗	๘๖.๖๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตสาธารณะในการให้บริการมากกว่านี้ พุดจาไพเราะ อ่อนหวานต่อประชาชน การให้ข้อมูลก็ควรชัดเจนและเข้าใจง่าย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความพอเพียง เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยบริการ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดให้ดีขึ้น เพราะควรมีการอบรมหรือพัฒนาให้ความรู้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ของผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอะไรบ้าง จิตสาธารณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีควรทำอย่างไร โดยยึดมาตรฐานการให้บริการเป็นสำคัญ