

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ  
ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยงานทะเบียนราษฎรบริการในเรื่องการแจ้งเกิด, การแจ้งตาย, การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายปลายทางและภายในเขต), การออกใบแทนใบแจ้งย้ายที่อยู่, การกำหนดบ้านเลขที่, การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการเกี่ยวกับบ้าน, การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร, การคัดและรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร, การขอเพิ่มชื่อ และงานบัตรประจำตัวประชาชนบริการในเรื่องการขอมีบัตรครั้งแรก (อายุครบ ๗ ปี บริบูรณ์), การขอมีบัตรอายุครบ ๑๕ ปี บริบูรณ์, ขอมีบัตรกรณีเพิ่มชื่อในเบียน, ขอมีบัตรกรณีได้รับการยกเว้น, ขอมีบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ, ขอมีบัตรกรณีบัตรหาย, ขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล, การขอตรวจหลักฐานขอคัดสำเนา/คัดและรับรองรายการเกี่ยวกับบัตร เพื่อการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยาได้อย่างมีมาตรฐานและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงจัดทำแบบเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) และเป็นหน่วยงานประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

#### ๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ กรกฎาคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

#### ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
๒. เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา)
๓. กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรม SPSS
๔. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ
๖. จัดทำบันทึกรายงานนายกเมืองพัทยา และแจ้งหน่วยงานทราบ

#### ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ  
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

## ๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๙๘ คน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๕๐ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๔๘ คน)

## ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในปีต่อไป

## ๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Question naire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และสถานะชื่อในทะเบียนบ้าน

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

## ๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

### เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ กำหนดคะแนนเป็น ๒

ควรปรับปรุง กำหนดคะแนนเป็น ๑

### การแปลคะแนน

(คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด) / จำนวนระดับ

= (๒ – ๑) / ๒

= ๐.๕๐

### ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ – ๒.๐๐ หมายถึง พึงพอใจ

๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

**หมายเหตุ** เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ (ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

## ส่วนที่ ๒

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### งานทะเบียนราษฎร

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๑๓	๔๕.๒๐
หญิง	๑๓๗	๕๔.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๗.๒๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๑๗	๔๖.๘๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๒.๘๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๑๓.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๕	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๘๗	๓๔.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๔๓	๑๗.๒๐
ปริญญาตรี	๖๖	๒๖.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๗.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒๓	๙.๒๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๒	๒๔.๘๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๖	๓๐.๔๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๘.๐๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๖๙	๒๗.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๔๓	๕๗.๒๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๑๐๗	๔๒.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๐ โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด

จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ – ๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๐ รองลงมาประกอบอาชีพอื่นๆ (เช่น ว่างาน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป ฯลฯ) จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐

**ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน**

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๒๔	๕๐.๐๐
หญิง	๑๒๔	๕๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๔๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๓๙	๑๕.๗๒
๒๐ – ๓๙ ปี	๙๒	๓๗.๑๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๗	๓๕.๐๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๑๒.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๔๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๕๕	๒๒.๑๘
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๘	๓๑.๔๕
อนุปริญญา/ปวส.	๕๐	๒๐.๑๖
ปริญญาตรี	๔๖	๑๘.๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๗.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๒๔๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๕๒	๒๐.๙๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๓	๒๑.๓๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๓	๒๙.๔๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๒	๑๒.๙๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๘	๑๕.๓๒
<b>รวม</b>	<b>๒๔๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๖๒	๖๕.๓๒
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๘๖	๓๔.๖๘
<b>รวม</b>	<b>๒๔๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากันทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๘ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๕ รองลงมา คือ มีการศึกษาน้อยกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ และ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๖ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ และ อาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๒ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๘

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๓๙ (๙๕.๖๐%)	๑๑ (๔.๔๐%)	๑.๙๖	๐.๒๑	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๔๐ (๙๖.๐๐%)	๑๐ (๔.๐๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔๑ (๙๖.๔๐%)	๗ (๒.๖๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๒๓๖ (๙๔.๔๐%)	๑๒ (๕.๖๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๑)</b>	<b>๒๓๙ (๙๕.๖๐%)</b>	<b>๑๑ (๔.๔๐%)</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๒๑</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๓๖ (๙๔.๔๐%)	๑๔ (๕.๖๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๕ (๙๐.๐๐%)	๒๕ (๑๐.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๒๑ (๘๘.๔๐%)	๒๙ (๑๑.๖๐%)	๑.๘๘	๐.๓๒	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๓๑ (๙๒.๔๐%)	๑๙ (๗.๖๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๓๖ (๙๔.๔๐%)	๑๔ (๕.๖๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๒)</b>	<b>๒๓๐ (๙๑.๙๒%)</b>	<b>๒๐ (๘.๐๘%)</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๐.๒๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๓๘ (๙๕.๒๐%)	๑๒ (๔.๘๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๓๒ (๙๒.๘๐%)	๑๘ (๗.๒๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๒๑๐ (๘๔.๐๐%)	๔๐ (๑๖.๐๐%)	๑.๘๔	๐.๓๗	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๓๐ (๙๒.๐๐%)	๒๐ (๘.๐๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๒๖ (๙๐.๔๐%)	๒๔ (๙.๖๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๓)</b>	<b>๒๒๗ (๙๐.๘๘%)</b>	<b>๒๓ (๙.๑๒%)</b>	<b>๑.๙๑</b>	<b>๐.๒๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๒๖ (๙๐.๔๐%)	๒๔ (๙.๖๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๒๑๔ (๘๕.๖๐%)	๓๖ (๑๔.๔๐%)	๑.๘๖	๐.๓๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๒๑๔ (๘๕.๖๐%)	๓๖ (๑๔.๔๐%)	๑.๘๖	๐.๓๕	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๔)</b>	<b>๒๑๘</b> <b>(๘๗.๒๐%)</b>	<b>๓๒</b> <b>(๑๒.๘๐%)</b>	<b>๑.๘๗</b>	<b>๐.๓๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๓๘ (๙๕.๒๐%)	๑๒ (๔.๘๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐาน การให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๒๕ (๙๐.๐๐%)	๒๕ (๑๐.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๔ (๘๙.๖๐%)	๒๖ (๑๐.๔๐%)	๑.๙๐	๐.๓๑	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๕)</b>	<b>๒๒๙</b> <b>(๙๑.๖๐%)</b>	<b>๒๑</b> <b>(๘.๔๐%)</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๐.๒๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๒๒๙</b> <b>(๙๑.๔๔%)</b>	<b>๒๑</b> <b>(๘.๕๖%)</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๐.๒๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเมืองพัทยา คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๖๐ (๒) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ (๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๘ และ(๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

**๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

**๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

**๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความพอเพียง เหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

**๕. ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร และมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อของงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐



ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๒๘ (๙๑.๙๔%)	๒๐ (๘.๐๖%)	๑.๙๒	๐.๒๗	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๓๑ (๙๓.๑๕%)	๑๗ (๖.๘๕%)	๑.๙๓	๐.๒๕	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒๒ (๘๙.๕๒%)	๒๖ (๑๐.๔๘%)	๑.๙๐	๐.๓๑	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๒๒ (๘๙.๕๒%)	๒๖ (๑๐.๔๘%)	๑.๙๐	๐.๓๑	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๑)</b>	<b>๒๒๖ (๙๑.๐๓%)</b>	<b>๒๒ (๘.๙๗%)</b>	<b>๑.๙๑</b>	<b>๐.๒๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๑๖ (๘๗.๑๐%)	๓๒ (๑๒.๙๐%)	๑.๘๗	๐.๓๔	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๒ (๘๙.๕๒%)	๒๖ (๑๐.๔๘%)	๑.๙๐	๐.๓๑	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๑๕ (๘๖.๖๙%)	๓๓ (๑๓.๓๑%)	๑.๘๗	๐.๓๔	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๒๐ (๘๘.๗๑%)	๒๘ (๑๑.๒๙%)	๑.๘๙	๐.๓๒	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๓๐ (๙๒.๗๔%)	๑๘ (๗.๒๖%)	๑.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๒)</b>	<b>๒๒๑ (๘๘.๙๕%)</b>	<b>๒๗ (๑๑.๐๕%)</b>	<b>๑.๘๙</b>	<b>๐.๓๑</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๐๕ (๘๒.๖๖%)	๔๓ (๑๗.๓๔%)	๑.๘๓	๐.๓๘	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๐๔ (๘๒.๒๖%)	๔๔ (๑๗.๗๔%)	๑.๘๒	๐.๓๘	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๖ (๗๐.๘๗%)	๗๒ (๒๙.๐๓%)	๑.๗๑	๐.๔๖	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๐๔ (๘๒.๒๖%)	๔๔ (๑๗.๗๔%)	๑.๘๒	๐.๓๘	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๐๔ (๘๒.๒๖%)	๔๔ (๑๗.๗๔%)	๑.๘๒	๐.๓๘	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๓)</b>	<b>๑๙๙ (๘๐.๐๐%)</b>	<b>๔๙ (๒๐.๐๐%)</b>	<b>๑.๘๐</b>	<b>๐.๔๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๐๓ (๘๑.๘๕%)	๔๕ (๑๘.๑๕%)	๑.๘๒	๐.๓๙	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๙๙ (๘๐.๒๔%)	๔๙ (๑๙.๗๖%)	๑.๘๐	๐.๔๐	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๒๐๕ (๘๒.๖๖%)	๔๓ (๑๗.๓๔%)	๑.๘๓	๐.๓๘	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๔)</b>	<b>๒๐๒ (๘๑.๕๘%)</b>	<b>๔๖ (๑๘.๔๒%)</b>	<b>๑.๘๒</b>	<b>๐.๓๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๒๙ (๙๒.๓๔%)	๑๙ (๗.๖๖%)	๑.๙๒	๐.๒๗	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตาม มาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐาน การให้บริการ ต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๒๗ (๙๑.๕๓%)	๒๑ (๘.๔๗%)	๑.๙๒	๐.๒๘	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๖ (๙๑.๑๓%)	๒๒ (๘.๘๗%)	๑.๙๑	๐.๒๙	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๕)</b>	<b>๒๒๗</b> <b>(๙๑.๖๗%)</b>	<b>๒๑</b> <b>(๘.๓๓%)</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๐.๒๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๒๑๕</b> <b>(๘๖.๖๕%)</b>	<b>๓๓</b> <b>(๑๓.๓๕%)</b>	<b>๑.๘๗</b>	<b>๐.๓๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตร ประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๕ โดยสามารถเรียงลำดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ (๑) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๖๗ (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓ (๓) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๕๘ และ(๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

**๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ เมื่อ แยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๔ รองลงมา คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๓ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ผลการให้บริการใน ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓

**๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดใน

ด้านนี้ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒ เท่ากัน

**๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ รองลงมา คือ ความเต็มใจกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๙

**๔. ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อของงานบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๖ รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๕ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๒๔

**๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ , ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๖ เท่ากันทั้ง ๓ รายการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความพอเพียง เหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๗

## ๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

## ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เห็นให้คำแนะนำดี บริการดีมาก โดยรวมดี	๑๑
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้บริการรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้แก้ไขปัญหาได้ดี พนักงานพูดจาไพเราะ	๒
๓. บุคลากร อุปกรณ์สื่อสาร สถานที่ให้บริการอยู่ในระดับที่ดี	๑
๔. ช่องบริการเยอะแต่เปิดไม่ถี่	๑
๕. ควรยิ้มแย้มกว่านี้ ควรพูดจาให้ไพเราะกว่านี้ มีพนักงานบางคนพูดจาไม่ดีมาก อยากให้พนักงานช่วยพูดจากับคนที่มาใช้บริการนั้นกรุณาใช้คำพูดให้ดีกว่านี้หน่อย บางคนพูดดีบางคนพูดจาไม่ดี และมีพนักงานบางคนให้บริการดี แต่มีพนักงานบางคนทำให้เสีย	๑
๖. ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการมีน้อย ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ทำให้มีการเสียเวลาในการวนรถหาที่จอดรถควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	๔
๗. เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ควรทำหน้าที่ให้เต็มที่ อย่าปิดให้แต่เอาคนออกอย่างเดียว ควรพูดจากับคนที่มาติดต่อด้วยถ้อยคำที่สุภาพด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง เพราะคนที่เข้ามาติดต่อส่วนมากเป็นชาวบ้านธรรมดาที่ไม่ค่อยมีความรู้	๑
๘. อยากให้ทุกงานของการติดต่อกับทะเบียนราษฎรจบที่เมืองพัทยาที่เดียวโดยไม่ต้องวิ่งไปมาระหว่างอำเภอบางละมุงและเมืองพัทยา	๑
๙. ควรปรับปรุงที่นั่งคอย เนื่องจากคนใช้บริการมีจำนวนมากไม่เพียงพอ (วันนี้มีคนมาใช้บริการ มีคนมาติดต่อเยอะกว่าปกติ)	๑

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. พนักงานปฏิบัติดีอยู่แล้ว โดยรวมถือว่าดี พึงพอใจมากมาใช้บริการเป็นประจำ ดีเยี่ยม	๙
๒. บริการรวดเร็วดีมาก ๆ ดีขึ้นเยอะ มากี่ครั้งก็ประทับใจในความรวดเร็ว ไม่รอนาน	๖
๓. ประทับใจมาก มีบริการให้กับผู้ป่วยติดเตียงที่มาเมืองพญาไม่ได้ด้วย	๑
๔. ประชาชนชอบมาทำบัตรประชาชนที่เมืองพญามากกว่าไปทำที่อำเภอบางละมุง	๑
๕. ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถ ควรหาที่จอดรถเพิ่มให้เพียงพอ	๒
๖. ห้องน้ำควรจะมีป้ายบอกให้ชัดเจนและห้องน้ำควรมีให้มากกว่านี้	๑
๗. น่าจะมีชุดการแต่งกายของแต่ละแผนกนั้นๆ ให้ชัดเจน	๑
๘. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่บางคนทำให้ภาพพจน์ขององค์กรเสีย	๑
๙. ควรจัดให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารของหลวงด้วย หรือถ่ายเอกสารให้ด้วย จ่ายเงินได้ เพราะจุดถ่ายเอกสารอยู่ไกล	๓
๑๐. ควรเพิ่มช่องบริการให้มากกว่าเดิม ๕- ๑๐ ช่องบริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการบริการ	๒
๑๑. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ดี	๑

## ส่วนที่ ๓

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

##### ๓.๑ สรุปผล

#### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๙๘ คน โดยแยกเป็น

**ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร** จำนวน ๒๕๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๐ รองลงมา ประกอบอาชีพอื่น ๆ (เช่น ว่างาน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ และ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

#### ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

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
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๙๑.๔๔</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>ผ่านเกณฑ์</b>

**ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน** จำนวน ๒๔๘ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากันทั้งเพศชายและเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๘ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๕ รองลงมา มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๘ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี

คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๖ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๒ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๕ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

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

### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

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