



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัตถยา  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ระยะเวลาดำเนินการ  
มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๓



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัตถยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ และ ๔๐๓๖ / โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๒๘๙

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๓ คน โดยภาพรวมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๑ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ดังนี้

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมา มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๗๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๗๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๔	๙๔.๐๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๑	๙๐.๔๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๙	๘๘.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๔	๙๓.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

**สรุปผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน** จำนวน ๒๐๓ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อย ที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามน้อย ที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมา มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็น ร้อยละ ๖๕.๐๐ และ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตร ประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ ถือว่าผ่านเกณฑ์การ ประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของ เมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๘.๐๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๖	๙๕.๕๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๕	๙๕.๐๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๑	๙๑.๑๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๖	๙๕.๕๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมี ความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การ ให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ และจัดสรร งบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาค ควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website) และให้ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๓๗ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสาร ที่ไม่จำเป็น (No Copy) , ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตาม ยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT : Information Technology) ให้ทันสมัย ควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล

รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน และเมืองพัทยาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการ ให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตสาธารณะในการให้บริการมากกว่านี้ พุดจาไพเราะ อ่อนหวานต่อประชาชน การให้ข้อมูลก็ควรชัดเจนและเข้าใจง่าย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความพอเพียง เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ เพิ่มจุดนั่งคอยบริการ และควรจัดซื้อเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ไว้สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทุกจุดบริการ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดให้ดีขึ้น เพราะควรมีการอบรมหรือพัฒนาให้ความรู้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ของผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอะไรบ้าง จิตสาธารณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีควรทำอย่างไร โดยยึดมาตรฐานการให้บริการเป็นสำคัญ

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๓ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๓ คน โดยเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล(แบบสอบถาม) แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเมืองพัทยาในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา และบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
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).....	๕
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๐
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๓
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๓
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๔
- สรุปผล.....	๑๔
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๕
ภาคผนวก.....	๑๗

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๓
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๕
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๖
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๐
ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๓
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๓
ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๔
ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๕

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ  
ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

#### 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. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

#### ๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ มิถุนายน – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ 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 ร่วมกับฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา



## ๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๒๓ คน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๓ คน)

## ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในปีต่อไป

## ๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) 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 และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

## ๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

### เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

### การแปลคะแนน

$$\begin{aligned} & (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\ & = (๒ - ๑) / ๒ \\ & = ๐.๕๐ \end{aligned}$$

### 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	๑๐๓	๔๖.๘๐
หญิง	๑๑๗	๕๓.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๕.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๗	๓๙.๕๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๙๑	๔๑.๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๑๔.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๗	๒๕.๙๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๗	๑๖.๘๐
ปริญญาตรี	๗๐	๓๑.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๕.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๕.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๗๓	๓๓.๒๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๐	๓๑.๘๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๗.๓๐
อื่นๆ (เช่น ว่างงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๕๐	๒๒.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานทะเบียนราษฎร

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๑.๕๐
๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๓	๒๔.๑๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๑	๑๔.๑๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๕๖	๒๕.๕๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๒๐	๙.๑๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๖	๒.๗๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	๗	๓.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๔๔	๖๕.๕๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๖	๓๔.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ รายได้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมา มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีรายได้ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๗๙	๓๘.๙๐
หญิง	๑๒๔	๖๑.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒๙	๑๔.๓๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๐๕	๕๑.๗๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๖๒	๓๐.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๓.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๙	๑๙.๒๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๙๑	๔๔.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๐	๑๔.๘๐
ปริญญาตรี	๔๑	๒๐.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓๒	๑๕.๘๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๔	๒๖.๖๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๓	๓๑.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๓.๙๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๔๖	๒๒.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๘	๓๘.๔๐
๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๑	๓๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๙	๑๙.๒๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๙.๔๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๔	๒.๐๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๑	๐.๕๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	๑	๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๓๒	๖๕.๐๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๑	๓๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ มากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมามีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีรายได้ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑ คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา  
ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๐๖ (๙๓.๖๐%)	๑๔ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๖ (๙๓.๖๐%)	๑๔ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐๙ (๙๕.๐๐%)	๑๑ (๕.๐๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๒๐๖ (๙๓.๖๐%)	๑๔ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
รวมเฉลี่ย(๑)	๒๐๗ (๙๔.๐๙%)	๑๓ (๕.๙๑%)	๑.๙๔	๐.๒๓๘	พึงพอใจ
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๑๔ (๙๗.๓๐%)	๖ (๒.๗๐%)	๑.๙๗	๐.๑๖๓	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๑๔ (๙๗.๓๐%)	๖ (๒.๗๐%)	๑.๙๗	๐.๑๖๓	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๑๕ (๙๗.๗๐%)	๕ (๒.๓๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๑๕ (๙๗.๗๐%)	๕ (๒.๓๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๑๕ (๙๗.๗๐%)	๕ (๒.๓๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)	๒๑๕ (๙๗.๗๓%)	๕ (๒.๒๗%)	๑.๙๘	๐.๑๕๕	พึงพอใจ
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๐๗ (๙๔.๑๐%)	๑๓ (๕.๙๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓๖	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๐๔ (๙๒.๗๐%)	๑๖ (๗.๓๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๐	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๕ (๗๙.๕๐%)	๔๕ (๒๐.๕๐%)	๑.๘๐	๐.๔๐๔	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๙๕ (๘๘.๖๐%)	๒๕ (๑๑.๔๐%)	๑.๘๙	๐.๓๑๘	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๒ (๙๖.๔๐%)	๘ (๓.๖๐%)	๑.๙๖	๐.๑๘๘	พึงพอใจ

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
รวมเฉลี่ย(๓)	๑๙๙ (๙๐.๔๕%)	๒๑ (๙.๕๕%)	๑.๙๑	๐.๒๘๑	พึงพอใจ
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๙๘ (๙๐.๐๐%)	๒๒ (๑๐.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๑	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๑๙๑ (๘๖.๘๐%)	๒๙ (๑๓.๒๐%)	๑.๘๗	๐.๓๓๙	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๑๙๖ (๘๙.๑๐%)	๒๔ (๑๐.๙๐%)	๑.๘๙	๐.๓๑๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)	๑๙๕ (๘๘.๖๔%)	๒๕ (๑๑.๓๖%)	๑.๘๙	๐.๓๑๗	พึงพอใจ
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๑๙ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๗ (๙๔.๑๐%)	๑๓ (๕.๙๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓๖	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)	๒๑๕ (๙๗.๗๓%)	๕ (๒.๒๗%)	๑.๙๘	๐.๑๓๓	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน	๒๐๖ (๙๓.๖๔%)	๑๔ (๖.๓๖%)	๑.๙๔	๐.๒๒๕	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ เท่ากัน (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๙ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ และ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๙ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวกและคล่องตัว , ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ , และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน ๓ ประเด็น คือ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ , ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น , มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๐ รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจ เท่ากัน ๒ ประเด็น คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ , ความเต็มใจ ความสะดวกหรือร้อนและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมา คือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความพอเพียงเหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๐

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการและช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกานของงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมา คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐



ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๑๙๕ (๙๖.๑๐%)	๘ (๓.๙๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙๕	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๙๔ (๙๕.๖๐%)	๙ (๔.๔๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๖	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๘ (๙๗.๕๐%)	๕ (๒.๕๐%)	๑.๙๘	๐.๑๕๕	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๑๙๐ (๙๓.๖๐%)	๑๓ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๑)</b>	<b>๑๙๔ (๙๕.๕๗%)</b>	<b>๙ (๔.๔๓%)</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๒๐๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๑๙๙ (๙๘.๐๐%)	๔ (๒.๐๐%)	๑.๙๘	๐.๑๓๙	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐๒ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๐๒ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๙๕ (๙๖.๑๐%)	๘ (๓.๙๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙๕	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๐๒ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๒)</b>	<b>๒๐๐ (๙๘.๕๐%)</b>	<b>๓ (๑.๕๐%)</b>	<b>๑.๙๙</b>	<b>๐.๑๐๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๑๙๑ (๙๔.๑๐%)	๑๒ (๕.๙๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓๖	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๘๒ (๘๙.๗๐%)	๒๑ (๑๐.๓๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๕	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๔ (๘๕.๗๐%)	๒๙ (๑๔.๓๐%)	๑.๘๖	๐.๓๕๑	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๘๘ (๙๒.๖๐%)	๑๕ (๗.๔๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๒	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๑๘๙ (๙๓.๑๐%)	๑๔ (๖.๙๐%)	๑.๙๓	๐.๒๕๔	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๓)</b>	<b>๑๘๕ (๙๑.๑๓%)</b>	<b>๑๘ (๘.๘๗%)</b>	<b>๑.๙๑</b>	<b>๐.๒๘๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๙๔ (๙๕.๖๐%)	๙ (๔.๔๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๖	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๙๑ (๙๔.๑๐%)	๑๒ (๕.๙๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓๖	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๙๓ (๙๕.๑๐%)	๑๐ (๔.๙๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๗	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๔)</b>	<b>๑๙๓ (๙๕.๐๗%)</b>	<b>๑๐ (๔.๙๓%)</b>	<b>๑.๙๕</b>	<b>๐.๒๒๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		x̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๐๑ (๙๙.๐๐%)	๒ (๑.๐๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๙	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๑๙๒ (๙๔.๖๐%)	๑๑ (๕.๔๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๗	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๓ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๕)</b>	<b>๑๙๙</b> <b>(๙๘.๐๓%)</b>	<b>๔</b> <b>(๑.๙๗%)</b>	<b>๑.๙๘</b>	<b>๐.๑๐๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน</b>	<b>๑๙๔</b> <b>(๙๕.๕๗%)</b>	<b>๙</b> <b>(๔.๔๓%)</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๑๘๔</b>	<b>พึงพอใจ</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๕๗ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ และ(๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๕๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวกและความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน ๓ ประเด็น คือ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ , ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ , มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความรู้ความสามารถใน

การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความพอเพียงเหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๐

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมา คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อของงานบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๑๐

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา คือ การให้บริการตรงตามความต้องการถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

### ๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

#### ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. การให้บริการโดยรวมดีแล้ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี พึงพอใจแล้ว	๖
๒. ทาที่จอดรถลำบากมาก ควรปรับปรุงและเพิ่มที่จอดรถ	๘
๓. การรับบัตรคิว และตรวจคัดกรองล่าช้ามาก พนักงานทำงานช้า	๑
๔. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด	๔
๕. ควรปรับปรุงที่นั่งคอยบริการ	๑

#### ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนดี บริการดีอยู่แล้ว ประทับใจมาก ทำหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว	๑๐
๒. อยากให้เพิ่มระยะเวลาให้บริการมากกว่านี้ เพิ่มจำนวนทำบัตรต่อวันมากกว่านี้ไม่ควรจำกัด ๑๐๐ บัตรต่อวัน	๒
๓. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระไว้บริการ	๑
๔. เจ้าหน้าที่บริการทำบัตรประชาชนน้อยไปไม่เพียงพอ	๑

## ส่วนที่ ๓

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

##### ๓.๑ สรุปผล

#### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๒๓ คน โดยแยกเป็น

**สรุปผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร** จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมา มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

#### ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๗๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๗๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๔	๙๔.๐๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๑	๙๐.๔๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๙	๘๘.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๔	๙๓.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

**สรุปผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน** จำนวน ๒๐๓ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐ รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาใน

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๐ รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมาได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ และ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๘.๐๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๖	๙๕.๕๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๕	๙๕.๐๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๑	๙๑.๑๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๖	๙๕.๕๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ และจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาคควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website) และให้ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๗ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น (No Copy) , ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตาม ยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ให้ทันสมัย ควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน และเมืองพัทยาคควรส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

**ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการ ให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตสาธารณะในการให้บริการมากกว่านี้ พุดจาโพเราะ อ่อนหวานต่อประชาชน การให้ข้อมูลก็ควรชัดเจนและเข้าใจง่าย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความพอเพียง เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ เพิ่มจุดนั่งคอยบริการ และควรจัดซื้อเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ไว้สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทุกจุดบริการ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดให้ดีขึ้น เพราะควรมีการอบรมหรือพัฒนาให้ความรู้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ของผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอะไรบ้าง จิตสาธารณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีควรทำอย่างไร โดยยึดมาตรฐานการให้บริการเป็นสำคัญ

# ภาคผนวก





แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง
- ๑.๒ อายุ  ๑. อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี  ๒. อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี  
 ๓. อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี  ๔. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา  ๑. ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา  ๒. มัธยมศึกษา/ปวช.  
 ๓. อนุปริญญา/ปวส.  ๔.ปริญญาตรี  ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ  ๑. นักเรียน/นักศึกษา  ๒. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ๓. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  ๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ๕. อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ รายได้  ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๒. ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท  
 ๓. ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท  ๔. ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท  
 ๕. ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท  ๖. ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท  
 ๗. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน  ๑. อยู่ในเขตเมืองพัทยา  ๒.อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ		
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น		
๒- ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถาม  
ต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
<b>๓. ความพึงพอใจต่อบริการอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร		
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อ ครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียน  
ราษฎร เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน  
เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง
- ๑.๒ อายุ  ๑. อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี  ๒. อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี  
 ๓. อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี  ๔. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา  ๑. ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา  ๒. มัธยมศึกษา/ปวช.  
 ๓. อนุปริญญา/ปวส.  ๔.ปริญญาตรี  ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ  ๑. นักเรียน/นักศึกษา  ๒. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ๓. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  ๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ๕. อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ รายได้  ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๒. ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท  
 ๓. ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท  ๔. ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท  
 ๕. ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท  ๖. ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท  
 ๗. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน  ๑. อยู่ในเขตเมืองพัทยา  ๒.อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ในประเด็น

คำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑- ความพึงพอใจต่อกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ		
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น		
๒- ความพึงพอใจต่อกับบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ในประเด็น  
คำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกานของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อ ครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตร  
ประจำตัวประชาชน เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

