



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ
งานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ระยะเวลาดำเนินการ
เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ และ ๔๐๓๖ / โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๒๘๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๔๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ดังนี้

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๗๘	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๘๙	๙๔.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาใน

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถม/ประถม คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๒ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

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 และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเป็นมิตรและ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนควรมียิ้มแย้มแจ่มใส และมี

จิตสาธารณะในการให้บริการมากกว่านี้ พุดจาไพเราะ อ่อนหวานต่อประชาชน การให้ข้อมูล
ควรชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความพอเพียง เหมาะสม
ของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ และเพิ่มจุดนั่งคอยบริการ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์
ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของ
งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียม
เอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องภาพรวมของการให้บริการ
ทั้งหมดให้ดีขึ้น และควรมีการอบรมหรือพัฒนาให้ความรู้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้
ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ของผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอะไรบ้าง
จิตสาธารณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีควรทำอย่างไร โดยยึดมาตรฐานการให้บริการเป็น
สำคัญ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๔๐ คน แยกเป็นผู้มารับบริการบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๐ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

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).....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๕
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน..๙	๙
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๒
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๒
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๓
- สรุปผล.....	๑๓
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๔
ภาคผนวก.....	๑๖

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๓
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๔
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๕
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๙
ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๒
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๒
ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๓
ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๔

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

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. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ เมษายน – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

๒. เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา)

๓. กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรม SPSS

๕. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๖. จัดทำบันทึกรายงานนายกเมืองพัทยา และแจ้งหน่วยงานทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

ส่วนที่ ๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานทะเบียนราษฎร

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๓	๔๖.๘๐
หญิง	๑๑๗	๕๓.๒๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๗.๓๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๔	๓๘.๒๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๗	๓๙.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๑๕.๐๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๕	๑๕.๙๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๓	๒๔.๑๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๖	๑๖.๔๐
ปริญญาตรี	๗๖	๓๔.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐	๙.๑๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๑๐.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๗	๓๐.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๐	๓๑.๘๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๐.๐๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๙	๑๗.๗๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๔๔	๖๕.๕๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๖	๓๔.๕๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากที่สุด

จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากันคือ ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐

**ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน**

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๔	๔๗.๓๐
หญิง	๑๑๖	๕๒.๗๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒๒	๑๐.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๑๐	๕๐.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๗๓	๓๓.๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๖.๘๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๙๒	๔๑.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๘	๑๗.๓๐
ปริญญาตรี	๓๙	๑๗.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๓.๒๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๑๐.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๕	๒๕.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๘๓	๓๗.๗๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๓.๒๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๕๓	๒๔.๑๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๔๗	๖๖.๘๒
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๓	๓๓.๑๘
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถม/ประถม จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๒ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๘

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๐๖ (๙๓.๖๐%)	๑๔ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๓ (๙๒.๓๐%)	๑๗ (๗.๗๐%)	๑.๙๒	๐.๒๖๘	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๖ (๙๘.๒๐%)	๔ (๑.๘๐%)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๑๒ (๙๖.๔๐%)	๘ (๓.๖๐%)	๑.๙๖	๐.๑๘๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)			๑.๙๕	๐.๒๐๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๕๐		

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๑๕ (๙๗.๗๐%)	๕ (๒.๓๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐๓ (๙๒.๓๐%)	๑๗ (๗.๗๐%)	๑.๙๒	๐.๒๖๘	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๐๙ (๙๕.๐๐%)	๑๑ (๕.๐๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๑๓ (๙๖.๘๐%)	๗ (๓.๒๐%)	๑.๙๗	๐.๑๗๖	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๑๕ (๙๗.๗๐%)	๕ (๒.๓๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)			๑.๙๖	๐.๑๙๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๐๐		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๐๒ (๙๑.๘๐%)	๑๘ (๘.๒๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๕	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๘๔ (๘๓.๖๐%)	๓๖ (๑๖.๔๐%)	๑.๘๔	๐.๓๗๑	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๔๔ (๖๕.๕๐%)	๗๖ (๓๔.๕๐%)	๑.๖๕	๐.๔๗๗	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๘๗ (๘๕.๐๐%)	๓๓ (๑๕.๐๐%)	๑.๘๕	๐.๓๕๘	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๑๙๗ (๘๙.๕๐%)	๒๓ (๑๐.๕๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๘๓	๐.๓๕๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๑.๕๐		

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๘๘ (๘๕.๕๐%)	๓๒ (๑๔.๕๐%)	๑.๘๕	๐.๓๕๓	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๑๖๕ (๗๕.๐๐%)	๕๕ (๒๕.๐๐%)	๑.๗๕	๐.๔๓๔	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๑๖๓ (๗๔.๑๐%)	๕๗ (๒๕.๙๐%)	๑.๗๔	๐.๔๓๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๗๘	๐.๔๐๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๘๙.๐๐		
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
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)	๒๑๓ (๙๖.๘๐%)	๗ (๓.๒๐%)	๑.๙๗	๐.๑๗๖	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๘ (๙๔.๕๐%)	๑๒ (๕.๕๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)			๑.๙๗	๐.๑๕๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๕๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๘๙	๐.๒๖๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๔.๕๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ (๑) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๒) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ และ(๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ , และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ๒ ประเด็น คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ / มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๐ รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความพอเพียงเหมาะสมของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการและช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ รองลงมา คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๐

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมา คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๑๙ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๙ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๒๑๖ (๙๘.๒๐%)	๔ (๑.๘๐%)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๑)			๑.๙๙	๐.๐๙๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)			๑.๙๙	๐.๐๑๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๒๑๗ (๙๘.๖๐%)	๓ (๑.๔๐%)	๑.๙๙	๐.๑๑๖	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๑๙ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๑๙ (๙๙.๕๐%)	๑ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๒๑๖ (๙๘.๒๐%)	๔ (๑.๘๐%)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๙๙	๐.๐๙๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๑๘ (๙๙.๑๐%)	๒ (๐.๙๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐%)	๐ (๐.๐๐%)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)			๑.๙๙	๐.๐๓๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๙	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๙.๕๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทั้ง ๕ ด้าน คือ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๙.๕๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันมี ๔ ประเด็น คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ/ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ/ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น

สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น/มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมาคือมี ๓ ประเด็นที่เท่ากันคือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก/ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ/ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมา คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อของงานบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เท่ากัน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง/ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐

๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. ควรปรับปรุงพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ บุคลิกหน้าตา ควรพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น	๓
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี พักเที่ยงมีเจ้าหน้าที่ประสานงาน พอใจมากค่ะ	๓
๓. ควรมีคู่มือให้ประชาชนได้รับความรู้เบื้องต้น	๑
๔. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด	๑
๕. ควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ	๑
๖. ควรปรับปรุงแอร์ในห้องทะเบียนราษฎร หนาวร้อนมาก	๑

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ	๒
๒. ที่จอดรถไม่สะดวก	๑
๓. จุดให้บริการประชาชน มีการปรับปรุงดีขึ้นมาก	๑

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๔๐ คน โดยแยกเป็น

สรุปผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๕ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๗๘	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๘๙	๙๔.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

สรุปผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถม/ประถม คิด

เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๒ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	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) , ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ให้ทันสมัย และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิบัตรประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำป็น
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนควรมียิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตสาธารณะในการให้บริการมากกว่านี้ พุดจาไพเราะ อ่อนหวานต่อประชาชน การให้ข้อมูลควรชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความพอเพียง เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ และเพิ่มจุดนั่งคอยบริการ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดให้ดีขึ้น และควรมีการอบรมหรือพัฒนาให้ความรู้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ของผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอะไรบ้าง จิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีควรทำอะไร โดยยึดมาตรฐานการให้บริการเป็นสำคัญ

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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 ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน ๑.อยู่ในเขตเมืองพัทยา ๒.อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถาม

ต่อไปนี้อย่างไร 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 ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้ อย่างไร 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		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร		
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

เมืองพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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 ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน ๑.อยู่ในเขตเมืองพญา ๒.อยู่นอกเขตเมืองพญา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพญา ในประเด็น

คำถามต่อไปนี้อย่างไร 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 ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/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		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตร
ประจำตัวประชาชน เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา