



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับ  
บริการฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน  
ของเมืองพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ และ ๔๐๓๖ / โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๒๘๙

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๓๘ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ดังตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๒	๙๖.๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๐๐					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

(๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นเท่าๆกัน คือ ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน / ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) / ผลการให้บริการในภาพรวม

(๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว

(๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ และประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ / รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ /

ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และ จุดนั่งคอยรับบริการ

(๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ เกี่ยวกับการติดต่อกับงานของงานทะเบียนราษฎร / มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ดังนี้

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และ (๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๒	๙๖.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น / ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ทั้ง ๓ ประเด็นประชาชนมีความพึงพอใจเท่าๆกัน

(๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม / การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นที่ประชาชนพอใจเป็นอันดับ

สุดท้ายคือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

(๓) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น / ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

(๔) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย / มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

(๕) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ / ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ปี ๒๕๖๕ ผลการประเมินภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐) จะเห็นได้ว่าผลการประเมินมีความใกล้เคียงกัน ประชาชนยังมีความพึงพอใจในการให้บริการของเมืองพัทยายู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการประเมินปี ๒๕๖๕ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกด้าน แต่ผลการประเมินปี ๒๕๖๖ งานทะเบียนราษฎรมีด้านการประชาสัมพันธ์ที่ผลการประเมินน้อยกว่าทุกด้าน และงานบัตรประจำตัวประชาชนมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ผลการประเมินน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้น เมืองพัทยাজึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการในทุกๆด้านให้ดียิ่งขึ้น และควรแก้ไข ปรับปรุง ข้อเสนอแนะบางประเด็น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก สบาย และประทับใจในการให้บริการของเมืองพัทยาให้มากยิ่งขึ้น

### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาคควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

(Website) และให้ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๓๗ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น (No Copy) , ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ให้ทันสมัย และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินไป

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเหมาะสมของร่างกาย ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย มีจิตดี และควรมีกิริยามารยาทที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความเพียงพอ เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ควรจัดหาที่จอดรถสำหรับประชาชน หรือควรมีที่จอดรถสำรองให้แก่ผู้มารับบริการ และควรเพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน ควรหมั่นดูแลความสะอาดของห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น กระจาดชำระ สบู่ล้างมือ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้มารับบริการ

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๓๘ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๑๘ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

### คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
- หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ.....	๑
- ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
<b>ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๓</b>
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานทะเบียนราษฎร).....	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานบัตรประจำตัวประชาชน).....	๕
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา.....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๗
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน...๑๑	
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๔
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๕
<b>ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>๑๖</b>
- สรุปผล.....	๑๖
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๘
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๒๐</b>
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร.....	๒๑
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๓
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๒๕
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๗



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๓
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๕
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน.....	๖
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๗
ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๑
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๔
ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๕
ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา.....	๑๖
ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๗
ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๘

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ  
ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๑. หลักการและเหตุผล

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

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายวิจัยและประเมินผลจึงจัดทำแบบเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) , ประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

#### ๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ มีนาคม – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

#### ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

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

#### ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

## ๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๓๘ คน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๑๘ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๐ คน)

## ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในปีต่อไป

## ๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ **ตอนที่ ๑** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะชื่อในทะเบียนบ้าน

**ตอนที่ ๒** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**ตอนที่ ๓** เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง 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) / เกณฑ์การให้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไปได้คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน (ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเมืองพัทยา เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลฯ)

## ส่วนที่ ๒

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานทะเบียนราษฎร

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๙๗	๔๔.๑๐
หญิง	๑๒๓	๕๕.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๙	๔.๑๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๑๑	๕๐.๔๕
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๗.๒๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๘.๑๘
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๗	๗.๗๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๕	๓๔.๑๐
อนุปริญญา/ปวส.	๔๔	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๖๗	๓๐.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	๗.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๔.๑๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๙๖	๔๓.๖๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๗	๓๐.๔๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๕.๔๕
อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๖	๑๖.๓๖
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานทะเบียนราษฎร

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๐	๑๓.๖๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๔๗.๗๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๑.๔๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๒๒	๑๐.๐๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๗	๓.๒๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๙	๔.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๓๒	๖๐.๐๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๘๘	๔๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๕ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๗ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๔ รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๕ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๐ รองลงมาได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๐	๔๕.๙๐
หญิง	๑๑๘	๕๔.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๑๐.๖๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๖	๓๙.๔๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๗.๖๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๗	๑๒.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๒๖	๑๑.๙๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๗	๒๖.๑๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๓	๑๐.๖๐
ปริญญาตรี	๘๙	๔๐.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓	๑๐.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓๐	๑๓.๘๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๖	๒๕.๗๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๑	๒๘.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๑๒.๘๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๔๓	๑๙.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๘	๒๖.๖๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๖๔	๒๙.๔๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๒๕.๒๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๒๒	๑๐.๑๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๙	๔.๑๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๐	๔.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๙๙	๔๕.๔๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๑๑๙	๕๔.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ รองลงมา มีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๐ และอยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๑.๙๗</b>	<b>๙๘.๕๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>๑.๙๒</b>	<b>๙๖.๐๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>รวมเฉลี่ยร้อยละ</b>	<b>๙๗.๐๐</b>					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๑๖ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๑๘ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๘ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๒๑๗ (๙๘.๖๐)	๓ (๑.๔๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๖	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย (๑)</b>			<b>๑.๙๘</b>	<b>๐.๑๑๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๙.๐๐</b>		
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๑๖ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๑๗ (๙๘.๖๐)	๓ (๑.๔๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๖	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๑๙ (๙๙.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๑๘ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย (๒)</b>			<b>๑.๙๙</b>	<b>๐.๐๖๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๙.๕๐</b>		



ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๑๔ (๙๗.๓๐)	๖ (๒.๗๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๓	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๑๖ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๒๐๔ (๙๒.๗๐)	๑๖ (๗.๓๐)	๑.๙๓	๐.๒๖๐	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๑๐ (๙๕.๕๐)	๑๐ (๔.๕๐)	๑.๙๕	๐.๒๐๙	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๕ (๙๗.๗๐)	๕ (๒.๓๐)	๑.๙๘	๐.๑๔๙	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๓)</b>			<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๑๘๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๘.๐๐</b>		
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๓ (๙๒.๓๐)	๑๗ (๗.๗๐)	๑.๙๒	๐.๒๖๘	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๔ (๙๒.๗๐)	๑๖ (๗.๓๐)	๑.๙๓	๐.๒๖๐	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๙ (๙๕.๐๐)	๑๑ (๕.๐๐)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๔)</b>			<b>๑.๙๓</b>	<b>๐.๒๔๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๖.๕๐</b>		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๑๗ (๙๘.๖๐)	๓ (๑.๔๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๖	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการ ต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๑๗ (๙๘.๖๐)	๓ (๑.๔๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๖	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๑๘ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย (๕)</b>			<b>๑.๙๙</b>	<b>๐.๑๐๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๙.๕๐</b>		
<b>รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน</b>			<b>๑.๙๗</b>	<b>๐.๑๔๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน</b>			<b>๙๘.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

**๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นเท่าๆกัน คือ ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน / ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) / ผลการให้บริการในภาพรวม

**๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว

**๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ และประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

**๕. ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร / มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

ตารางที่ ๕ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๑๓ (๙๗.๗๐)	๕ (๒.๓๐)	๑.๙๘	๐.๑๕๐	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๑๐ (๙๖.๓๐)	๘ (๓.๗๐)	๑.๙๖	๐.๑๘๘	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๖ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๖	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๑๑ (๙๖.๘๐)	๗ (๓.๒๐)	๑.๙๗	๐.๑๗๗	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๑)</b>			<b>๑.๙๗</b>	<b>๐.๑๕๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๘.๕๐</b>		
<b>๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๑๑ (๙๖.๘๐)	๗ (๓.๒๐)	๑.๙๗	๐.๑๗๗	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๑๑ (๙๖.๘๐)	๗ (๓.๒๐)	๑.๙๗	๐.๑๗๗	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๑๒ (๙๗.๒๐)	๖ (๒.๘๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๔	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๑๕ (๙๘.๖๐)	๓ (๑.๔๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๗	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๑๗ (๙๙.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๘	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๒)</b>			<b>๑.๙๘</b>	<b>๐.๑๔๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๙.๐๐</b>		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๑๙๒ (๘๘.๑๐)	๒๖ (๑๑.๙๐)	๑.๘๘	๐.๓๒๕	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๖๗ (๗๖.๖๐)	๕๑ (๒๓.๔๐)	๑.๗๗	๐.๔๒๔	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๖๔ (๗๕.๒๐)	๕๔ (๒๔.๘๐)	๑.๗๕	๐.๔๓๓	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๘๖ (๘๕.๓๐)	๓๒ (๑๔.๗๐)	๑.๘๕	๐.๓๕๕	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๐๐ (๙๑.๗๐)	๑๘ (๘.๓๐)	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๓)</b>			<b>๑.๘๓</b>	<b>๐.๓๖๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๑.๕๐</b>		
<b>๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๙๓ (๘๘.๕๐)	๒๕ (๑๑.๕๐)	๑.๘๙	๐.๓๑๙	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๘๓ (๘๓.๙๐)	๓๕ (๑๖.๑๐)	๑.๘๔	๐.๓๖๘	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๙๒ (๘๘.๑๐)	๒๖ (๑๑.๙๐)	๑.๘๘	๐.๓๒๕	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๔)</b>			<b>๑.๘๗</b>	<b>๐.๓๓๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๓.๕๐</b>		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ**งานบัตรประจำตัวประชาชน**

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๑๖ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๖	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๐๗ (๙๕.๐๐)	๑๑ (๕.๐๐)	๑.๙๕	๐.๒๑๙	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๑๘ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย(๕)</b>			<b>๑.๙๘</b>	<b>๐.๑๐๕</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>			<b>๙๙.๐๐</b>		
<b>รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน</b>			<b>๑.๙๒</b>	<b>๐.๒๑๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน</b>			<b>๙๖.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และ (๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ร่องลงมาคือ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น / ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ทั้ง ๓ ประเด็นประชาชนมีความพึงพอใจเท่าๆกัน

**๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม / การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นที่ประชาชนพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

**๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น / ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**๔. ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย / มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

**๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ / ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

### ๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

#### ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. ไม่ควรให้มีการขายของในที่ทำงาน เพราะเป็นการรบกวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓
๒. ควรปรับปรุงซ่อมแซมเครื่องเรียกคิวอัตโนมัติ เพื่อการบริการที่ดีมีมาตรฐาน	๕
๓. แอร์ไม่ค่อยเย็นควรปรับปรุง	๑
๔. ควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	๑
๕. ควรปรับปรุงจุดที่นั่งบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย	๒
๖. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี พุดจาไพเราะ ควรรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น	๙
๗. เจ้าหน้าที่ประจำช่อง ๑๓ พุดจาไพเราะ น้ำใจดี เต็มใจให้บริการ ขนาดเกินเวลาพักเที่ยงยังดำเนินการให้ด้วยความเต็มใจเป็นกันเอง ขอชมเชย	๑

ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๒
๒.เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว	๑
๓.ควรปรับปรุงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่บางคน	๒
๔.เมืองพัทยาบริการประชาชนดี มีจำนวนคิวเพียงพอต่อคนในพื้นที่	๒
๕.ควรปรับปรุงความสะอาดบริเวณด้านหน้า และควรปรับปรุงที่พักคอย (คับแคบเกินไป)	๔
๖.ควรปรับปรุงที่จอดรถน้อยเกินไป	๑



### ส่วนที่ ๓

#### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

##### ๓.๑ สรุปผล

#### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๓๘ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้าน คุณ ภาพ การ ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๒	๙๖.๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๐๐					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

(๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นเท่าๆกัน คือ ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน / ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) / ผลการให้บริการในภาพรวม

(๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว

(๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

(๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร / มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร / ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์ บอกรูปบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ดังนี้

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และ(๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๗	๙๓.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๒	๙๖.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

(๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น / ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ทั้ง ๓ ประเด็นประชาชนมีความพึงพอใจเท่าๆกัน

(๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม / การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นที่ประชาชนพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

(๓) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น / ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

(๔) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย / มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกับงานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

(๕) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ / ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ปี ๒๕๖๕ ผลการประเมินภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐) จะเห็นได้ว่าผลการประเมินมีความใกล้เคียงกัน ประชาชนยังมีความพึงพอใจในการให้บริการของเมืองพัทยายู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการประเมินปี ๒๕๖๕ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกด้าน แต่ผลการประเมินปี ๒๕๖๖ งานทะเบียนราษฎรมีด้านการประชาสัมพันธ์ที่ผลการประเมินน้อยกว่าทุกด้าน และงานบัตรประจำตัวประชาชนมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ผลการประเมินน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้น เมืองพัทยাজึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการในทุกๆด้านให้ดียิ่งขึ้น และควรแก้ไข ปรับปรุง ข้อเสนอแนะบางประเด็น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก สบาย และประทับใจในการให้บริการของเมืองพัทยาให้มากยิ่งขึ้น

### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาคควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website) และให้ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๓ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น (No Copy) , ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(IT : Information Technology) ให้ทันสมัย และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินไป

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย มีจิต และควรมีกิริยามารยาทที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความเพียงพอ เหมาะสมของสถานที่จอดรถ ควรจัดหาที่จอดรถสำหรับประชาชน หรือควรมีที่จอดรถสำรองให้แก่ผู้มารับบริการ และควรเพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน ควรหมั่นดูแลความสะอาดของห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะมารับบริการที่เมืองพัทยา

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้มารับบริการ

**ภาคผนวก**



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ 1.ชาย 2.หญิง
1.2 อายุ 1.อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี 2.อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี
3.อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี 4.อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
1.3 การศึกษา 1.ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษา/ปวช.
3.อนุปริญญา/ปวส. 4.ปริญญาตรี
5.สูงกว่าปริญญาตรี
1.4 อาชีพ 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.พนักงานบริษัทเอกชน
3.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 4.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
5.อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
1.5 รายได้ 1. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท 2. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
3. ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท 4. ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท
5. ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท 6. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
1.6 สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน 1.อยู่ในเขตเมืองพัทยา 2.อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

Table with 3 columns: ประเด็นคำถาม, ระดับความพึงพอใจ (พึงพอใจ, ควรปรับปรุง). Rows include: 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว, 1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ, 1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ, 1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป, 2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, 2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ, 2.2 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		
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		
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 (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้ง ต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

**ตอนที่ ๓ :** ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา





**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ  
งานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

\*\*\*\*\*

**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 รายได้  ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๒. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท  
 ๓. ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท  ๔. ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท  
 ๕. ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท  ๖. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๖ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน  ๑.อยู่ในเขตเมืองพัทยา  ๒.อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

**ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้หรือไม่ โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด**

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

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้อย่างไร 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. 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 (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

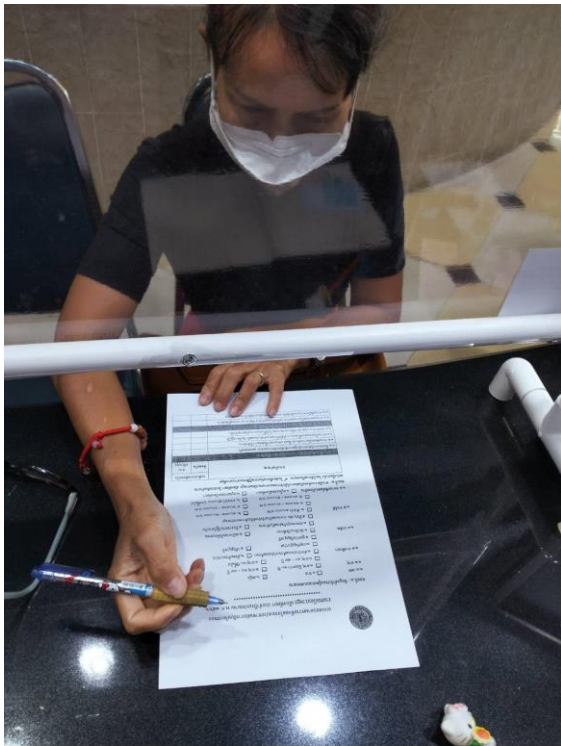
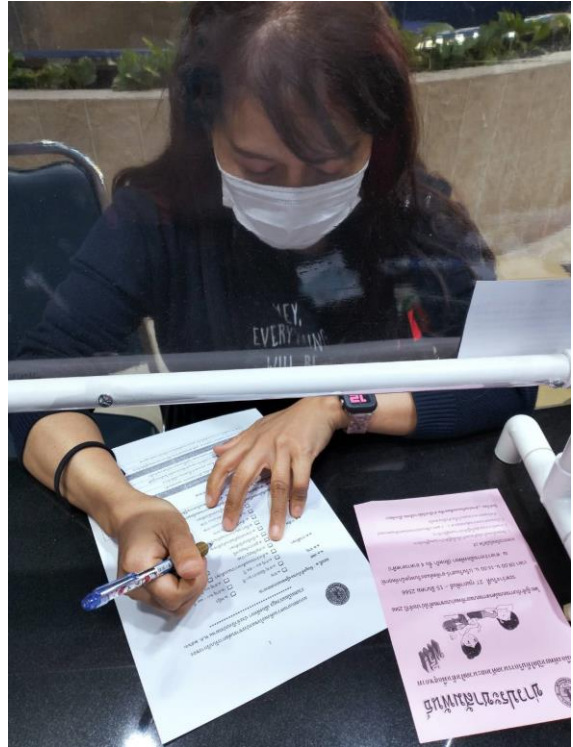
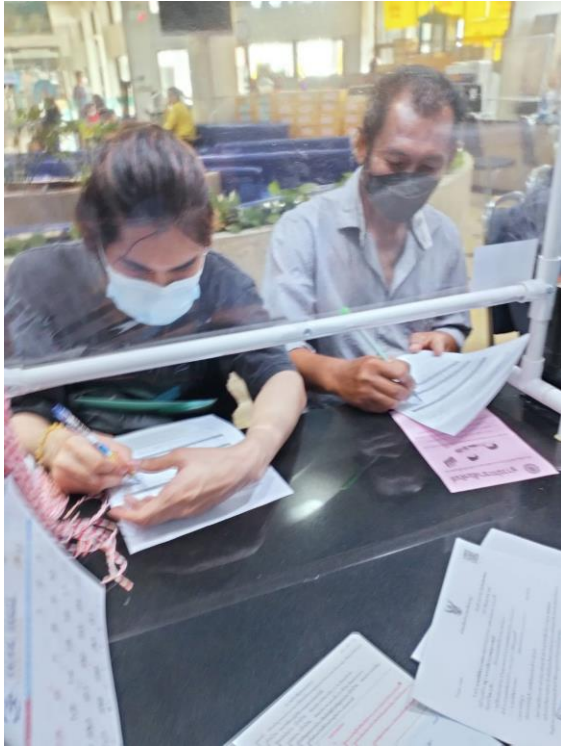
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร





ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน



