



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการรับบริการฝ่ายทะเบียนราษฎร และ
บัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพญา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพญา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ และ ๔๐๓๖ / โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๒๘๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๓๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ดังตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้าน คุณ ภาพ การ ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ
๓. ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๑	๙๕.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๖.๐๐					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี

จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ รองลงมามีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๑๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๐ รองลงมามีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๑	๙๕.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม 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 รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเหมาะสมของการแต่งกาย 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

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๓๐ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๑๐ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ 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 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานทะเบียนราษฎร).....	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานบัตรประจำตัวประชาชน).....	๕
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน.....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๗
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน...๑๑	๑๑
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๔
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๔
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๕
- สรุปผล.....	๑๕
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๗
ภาคผนวก.....	๑๘
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร.....	๑๘
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๑
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถาม.....	๒๒

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.....	๑๔
ตารางที่ ๘ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๕
ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๖
ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๗

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

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 จึงจัดทำแบบเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) และเป็นหน่วยงานประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ เมษายน – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ 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 ๔๓๐ คน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๑๐ คน)

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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 และอภิปรายผลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ กำหนดคะแนนเป็น ๒

ควรปรับปรุง กำหนดคะแนนเป็น ๑

การแปลคะแนน

(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนระดับ

= (๒ - ๑) / ๒

= ๐.๕๐

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ - ๒.๐๐ หมายถึง พึงพอใจ

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

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

ส่วนที่ ๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานทะเบียนราษฎร

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๘๙	๔๐.๕๐
หญิง	๑๓๑	๕๙.๕๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๘.๒๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๙	๔๐.๕๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๗.๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๑๔.๑๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๒๙	๑๓.๒๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๔	๓๓.๖๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๗	๑๖.๘๐
ปริญญาตรี	๗๐	๓๑.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๕๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๖.๔๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๗๘	๓๕.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๐	๓๑.๘๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๑๐.๕๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๕	๑๕.๙๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานทะเบียนราษฎร

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๑๕.๙๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๘๐	๓๖.๔๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๗๐	๓๑.๘๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๒๓	๑๐.๕๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๘	๓.๖๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔	๑.๘๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๔๔	๖๕.๕๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๖	๓๔.๕๐
รวม	๒๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ รองลงมา มีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๘๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๘๘	๔๑.๙๐
หญิง	๑๒๒	๕๘.๑๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๙.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๖๔	๓๐.๕๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๗	๔๑.๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๐	๑๙.๐๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๘	๑๘.๑๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๔๘	๒๒.๙๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๔	๑๖.๒๐
ปริญญาตรี	๘๑	๓๘.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๔.๓๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒๕	๑๑.๙๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๗	๒๗.๑๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๕๕	๒๖.๒๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๐.๕๐
อื่นๆ (เช่นว่างงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๕๑	๒๔.๓๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๑	๒๔.๓๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๖	๓๖.๒๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๒๖.๒๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๘.๖๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๖	๒.๙๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔	๑.๙๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๓๗	๖๕.๒๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๗๓	๓๔.๘๐
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๐ รองลงมาได้รายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๑	๙๕.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๖.๐๐					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

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	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๑๖ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)			๑.๙๙	๐.๑๑๕	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 และ ความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	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)			๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๑๐๐.๐๐		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

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	๒๑๔ (๙๗.๓๐)	๖ (๒.๗๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๓	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๒๐๐ (๙๐.๙๐)	๒๐ (๙.๑๐)	๑.๙๑	๐.๒๘๘	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๑๓ (๙๖.๘๐)	๗ (๓.๒๐)	๑.๙๗	๐.๑๓๖	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๖ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๙๖	๐.๑๗๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๐๐		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๙ (๙๕.๐๐)	๑๑ (๕.๐๐)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๔ (๙๒.๗๐)	๑๖ (๗.๓๐)	๑.๙๓	๐.๒๖๐	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๖ (๙๓.๖๐)	๑๔ (๖.๔๐)	๑.๙๔	๐.๒๔๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๙๔	๐.๒๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๐๐		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

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 (มาตรฐานการให้บริการ ต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๕)			๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๑๐๐.๐๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๗	๐.๑๐๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๘.๕๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นเท่าๆกันคือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ / ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น / ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นเท่าๆกัน คือ ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน / ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) / ผลการให้บริการในภาพรวม

๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จุดบริการของหน่วยงาน ช่างบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่างบริการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

๕. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่างบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย / มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพบประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ ๕ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๑๙๖ (๙๓.๓๐)	๑๔ (๖.๗๐)	๑.๙๓	๐.๒๕๐	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๙๑ (๙๑.๐๐)	๑๙ (๙.๐๐)	๑.๙๑	๐.๒๘๘	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๖ (๙๓.๓๐)	๑๔ (๖.๗๐)	๑.๙๓	๐.๒๕๐	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนจำเป็น	๑๙๐ (๙๐.๕๐)	๒๐ (๙.๕๐)	๑.๙๐	๐.๒๙๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๑)			๑.๙๑	๐.๒๗๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๕.๕๐		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๑๙๖ (๙๓.๓๐)	๑๔ (๖.๗๐)	๑.๙๓	๐.๒๕๐	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙๗ (๙๓.๘๐)	๑๓ (๖.๒๐)	๑.๙๔	๐.๒๔๒	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ	๒๐๔ (๙๗.๑๐)	๖ (๒.๙๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๗	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๐๐ (๙๕.๒๐)	๑๐ (๔.๘๐)	๑.๙๕	๐.๒๑๓	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๐๕ (๙๗.๖๐)	๕ (๒.๔๐)	๑.๙๘	๐.๑๕๓	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)			๑.๙๕	๐.๒๐๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๕๐		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๑๘๗ (๘๙.๐๐)	๒๓ (๑๑.๐๐)	๑.๘๙	๐.๓๑๓	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๕๘ (๗๕.๒๐)	๕๒ (๒๔.๘๐)	๑.๗๕	๐.๔๓๓	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๕๒ (๗๒.๕๐)	๕๘ (๒๗.๖๐)	๑.๗๒	๐.๔๔๘	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๘๘ (๘๙.๕๐)	๒๒ (๑๐.๕๐)	๑.๙๐	๐.๓๐๗	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๑๘๘ (๘๙.๕๐)	๒๒ (๑๐.๕๐)	๑.๙๐	๐.๓๐๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๘๓	๐.๓๖๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๑.๕๐		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๘๐ (๘๕.๗๐)	๓๐ (๑๔.๓๐)	๑.๘๖	๐.๓๕๑	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๖๔ (๗๘.๑๐)	๔๖ (๒๑.๙๐)	๑.๗๘	๐.๔๑๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๖๙ (๘๐.๕๐)	๔๑ (๑๙.๕๐)	๑.๘๐	๐.๓๙๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๘๑	๐.๓๘๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๐.๕๐		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ**งานบัตรประจำตัวประชาชน**

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๑๙๘ (๙๔.๓๐)	๑๒ (๕.๗๐)	๑.๙๔	๐.๒๓๓	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๑๙๒ (๙๑.๔๐)	๑๘ (๘.๖๐)	๑.๙๑	๐.๒๘๑	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๒ (๙๖.๒๐)	๘ (๓.๘๐)	๑.๙๖	๐.๑๙๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)			๑.๙๓	๐.๒๓๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๖.๕๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๘๘	๐.๒๙๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๔.๐๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน / ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น / ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม / การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นที่ประชาชนพอใจเป็นอันดับ

สุดท้ายคือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ ความเป็นธรรมของขั้นตอน / ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ / จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ

๕. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย / มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. บริการประชาชนดีมาก ประทับใจการให้บริการ	๔
๒. เติมกระดาดชำระในห้องน้ำด้วย	๑

ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	๑
๒. ที่จอดรถน้อยเกินไป	๑
๓. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ	๑
๔. เก้าอี้ที่นั่งคอยรับบริการน้อยเกินไป	๑
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยเกินไป	๑

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๓๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้าน คุณ ภาพ การ ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ
๓. ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๑	๙๕.๕๐	พึงพอใจ
๔. ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๖.๐๐					

โดยสามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๓๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูง กว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ รองลงมาได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๑๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๕ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๐ รองลงมาได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๕	๙๗.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๑	๙๕.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๑	๙๐.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๘๘	๙๔.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวกสบายทันสมัยและความเพียงพอของจุดนั่งคอยบริการ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม 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. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินความจำเป็น

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความเหมาะสมของการแต่งกาย ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย มิดชิด และควรมีกริยามารยาทที่ดี 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

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามฯ ของงานบัตรประจำตัวประชาชน







ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามฯ ของงานทะเบียนราษฎร





