



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การรับบริการฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ และ ๔๐๓๖ / โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๒๘๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๕๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ดังตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๕. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๕๐					

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ (๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และ

(๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวม	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยจะสรุปผลเรียงตามอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันทุกๆ ประเด็น ดังนี้ ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เช่นกัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม / ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน และประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ ประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และช่องบริการ / ประเด็นความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ

ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของเมืองพัทยา ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยจะสรุปผลเรียงตามอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

๓) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นผลการให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน อันดับสุดท้ายที่ประชาชนพึงพอใจคือ ประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

๔) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

๕) **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ และประเด็นสุดท้ายที่ประชาชนมีความพึงพอใจคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ปี ๒๕๖๖ ผลการประเมินภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐) จะเห็นได้ว่าผลการประเมินมีความใกล้เคียงกัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเมืองพัทยายู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการประเมินปี ๒๕๖๖ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกๆด้าน และผลการประเมินปี ๒๕๖๗ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ก็ยังเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกๆด้าน เช่นกัน ดังนั้น เมืองพัทยาจึงควรพัฒนา และปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการในด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยให้ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก สบายและประทับใจในการให้บริการของเมืองพัทยาในทุกๆด้านต่อไป

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งแวดล้อมความสะดวกให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ จัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาคควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website) และให้

ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๗ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น (No Copy) ,
 ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information
 Technology) ให้ทันสมัย และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิ์บัตรประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับลดขั้นตอนการให้บริการ หรือดำเนินการ
 แก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมไม่ล่าช้าเกินไป ไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการ
 มากเกินความจำเป็น

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความประทับใจและชื่นชมในการ
 ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอย่างมาก หน่วยงานจึงควร
 รักษามาตรฐานการให้บริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมการให้บริการ อันจะส่งผลต่อ
 ภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการเห็นควรให้ปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่อง
 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ หรือควรมีที่จอดรถสำรองให้แก่ผู้มารับ
 บริการ / ควรเพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน / ควรหมั่นบำรุงรักษา
 เครื่องปรับอากาศให้พร้อมใช้งาน และตรวจเช็คความเย็นอย่างสม่ำเสมอ / เพื่อความสะดวกและทันสมัยในการ
 ให้บริการ ควรใช้เครื่องเรียกคิวในการให้บริการประชาชนมากกว่าการให้เจ้าหน้าที่เรียก / ควรหมั่นดูแลความ
 สะอาดของห้องน้ำอยู่เป็นประจำ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้าง
 มือ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการ
 ติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและ
 งานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องความรวดเร็วของการบริการตาม
 มาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕
 นาที/ครั้ง) ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้แก่ผู้มารับบริการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๕๐ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๕ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๕ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานทะเบียนราษฎร).....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานบัตรประจำตัวประชาชน).....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา.....	๗
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๘
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน...๑๒	๑๒
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๕
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๖
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๗
- สรุปผล.....	๑๗
- ข้อเสนอแนะ.....	๒๐
ภาคผนวก.....	๒๒
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร.....	๒๓
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๕
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๒๗
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๓๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๖
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน.....	๗
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๘
ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๒
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๕
ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๖
ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา.....	๑๗
ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๘
ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๙

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล จึงจัดทำแบบเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) , ประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็น ที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

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

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๕๐ คน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒๕ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๒๕ คน)

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

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	๙๑	๔๐.๔๐
หญิง	๑๓๔	๕๙.๖๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๙	๔.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๑๐	๔๘.๘๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๑	๓๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๑.๑๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๒๗	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๒	๓๒.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๒	๑๔.๒๐
ปริญญาตรี	๗๘	๓๔.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๗.๑๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๖.๒๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๐	๒๖.๗๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๘๖	๓๘.๒๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๖.๗๐
อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๕๐	๒๒.๒๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานทะเบียนราษฎร

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๑	๑๘.๒๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๘๖	๓๘.๒๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๒๔.๔๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๒๔	๑๐.๗๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๙	๔.๐๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๐	๔.๕๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๒๙	๕๗.๓๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๙๖	๔๒.๗๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ รองลงมาคือประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ รองลงมามีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๙๔	๔๑.๘๐
หญิง	๑๓๑	๕๘.๒๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒๙	๑๒.๙๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๕	๓๗.๘๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๖.๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๙	๑๒.๙๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๒๗	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๘	๒๕.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๔๑	๑๘.๒๐
ปริญญาตรี	๗๘	๓๔.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๙.๓๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓๘	๑๖.๙๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๔	๒๘.๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๕๗	๒๕.๓๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๑๒.๕๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๘	๑๖.๙๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๘	๒๑.๓๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๕๑	๒๒.๗๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๖๙	๓๐.๗๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๑๖.๔๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๗	๓.๑๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๓	๕.๘๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๓๒	๕๘.๗๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๙๓	๔๑.๓๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวนอย่างละ ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๐ รองลงมามีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๐ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๕๐					

สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๒๓ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๔	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒๕ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๒๒ (๙๘.๗๐)	๓ (๑.๓๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)			๑.๙๙	๐.๐๖๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๒๕ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ	๒๒๕ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๒๕ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)			๒.๐๐	๐.๐๒๗	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 (๙๖.๙๐)	๗ (๓.๑๐)	๑.๙๗	๐.๑๗๔	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๒๐ (๙๗.๘๐)	๕ (๒.๒๐)	๑.๙๘	๐.๑๔๘	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๘๙ (๘๔.๐๐)	๓๖ (๑๖.๐๐)	๑.๘๔	๐.๓๖๗	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๑๕ (๙๕.๖๐)	๑๐ (๔.๔๐)	๑.๙๖	๐.๒๐๗	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๙ (๙๗.๓๐)	๖ (๒.๗๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๑	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๙๔	๐.๒๑๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๐๐		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๑๖ (๙๖.๐๐)	๙ (๔.๐๐)	๑.๙๖	๐.๑๙๖	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๔ (๙๐.๗๐)	๒๑ (๙.๓๐)	๑.๙๑	๐.๒๙๒	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๖ (๙๑.๖๐)	๑๙ (๘.๔๐)	๑.๙๒	๐.๒๗๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๙๓	๐.๒๕๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๖.๕๐		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๒๓ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๔	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๒๓ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๔	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๕)			๑.๙๙	๐.๐๘๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๕๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๗	๐.๑๓๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๘.๕๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันทุกๆ ประเด็น ดังนี้ ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เช่นกัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม / ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน และประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ ประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และช่องบริการ / ประเด็นความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

๕. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกับงานของงานทะเบียนราษฎร ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ ๕ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๒๓ (๙๙.๑๐)	๒ (๐.๙๐)	๑.๙๙	๐.๐๙๔	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๑๙ (๙๗.๓๐)	๖ (๒.๗๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๑	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	๒๒๐ (๙๗.๘๐)	๕ (๒.๒๐)	๑.๙๘	๐.๑๔๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๑)			๑.๙๘	๐.๑๑๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๐๐		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๒๑ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๒	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๒ (๙๘.๗๐)	๓ (๑.๓๐)	๑.๙๙	๐.๑๑๕	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๒๑ (๙๘.๒๐)	๔ (๑.๘๐)	๑.๙๘	๐.๑๓๒	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๑๘ (๙๖.๙๐)	๗ (๓.๑๐)	๑.๙๗	๐.๑๗๔	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๒๕ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)			๑.๙๘	๐.๑๑๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๙.๐๐		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๑๙๗ (๘๗.๖๐)	๒๘ (๑๒.๔๐)	๑.๘๘	๐.๓๓๑	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๙๐ (๘๔.๔๐)	๓๕ (๑๕.๖๐)	๑.๘๔	๐.๓๖๓	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๒ (๗๖.๔๐)	๕๓ (๒๓.๖๐)	๑.๗๖	๐.๔๒๕	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๐๔ (๙๐.๗๐)	๒๑ (๙.๓๐)	๑.๙๑	๐.๒๙๒	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๑๑ (๙๓.๘๐)	๑๔ (๖.๒๐)	๑.๙๔	๐.๒๔๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๘๖	๐.๓๓๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๓.๐๐		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๔ (๙๐.๗๐)	๒๑ (๙.๓๐)	๑.๙๑	๐.๒๙๒	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๘๗ (๘๓.๑๐)	๓๘ (๑๖.๙๐)	๑.๘๓	๐.๓๗๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๙๒ (๘๕.๓๐)	๓๓ (๑๔.๗๐)	๑.๘๕	๐.๓๕๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๘๖	๐.๓๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๓.๐๐		

ตารางที่ ๕ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ**งานบัตรประจำตัวประชาชน**

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๐๖ (๙๑.๖๐)	๑๙ (๘.๔๐)	๑.๙๒	๐.๒๗๙	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๒๔ (๙๙.๖๐)	๑ (๐.๔๐)	๒.๐๐	๐.๐๖๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)			๑.๙๗	๐.๑๓๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๕๐		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๓	๐.๒๐๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๖.๕๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประชาชนของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ (๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. **ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นผลการให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน อันดับสุดท้ายที่ประชาชนพึงพอใจคือ ประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพบประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ และประเด็นสุดท้ายที่ประชาชนมีความพึงพอใจคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ

๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑. ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อรถที่มาใช้บริการ	๖
๒. แอร์ไม่เย็น ควรปรับปรุงให้มีความเย็นมากกว่านี้	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก บริการได้รวดเร็ว	๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง พูดจาไพเราะ ประทับใจมากขอชื่นชม	๑๔
๕. ควรใช้เครื่องเรียกคิวบริการประชาชน ไม่ควรใช้เจ้าหน้าที่เรียกคิว ไม่สมกับเป็นเมืองพัทยา	๘
๖. ในห้องน้ำควรมีกระดาษทิชชูไว้บริการประชาชนด้วย	๒
รวม	๔๕

ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑. ห้องทำงานไม่ค่อยเป็นระเบียบ	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเองทุกท่าน ขอชื่นชม	๙
๓. ความรวดเร็วในการบริการน่าจะเกิน ๑๕ นาที แต่ถือว่าไม่นานเกินไป เพราะเมื่อพนักงานมารับบริการเยอะกว่าที่อื่นๆ ที่เคยไปมาครับ	๑
๔. บัตรคิวควรจะเปลี่ยนจากกระดาษเป็นแบบเคลือบพลาสติกใสค่ะ ถื่อนานๆแล้วกระดาษเปื้อย	๑
๕. การบริการเป็นระบบดีมากค่ะ	๒
๖. ห้องน้ำควรปรับปรุงฝาชักโครกด้วยค่ะ	๑
๗. ขอกระดาษทิชชูในห้องน้ำหญิงด้วยค่ะ	๒
รวม	๑๗

ส่วนที่ ๓
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๕๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			งานบัตรประจำตัวประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๕๐					

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชีวิตที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา (๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ (๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และ (๕) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๔	๙๗.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวม	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยจะสรุปผลเรียงตามอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

๑) **ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันทุกๆ ประเด็น ดังนี้ ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ / ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน / ประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

๒) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน / ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ เช่นกัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม / ประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน และประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง) ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ ประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ / ประเด็นความเพียงพอ คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดนั่งคอยรับบริการ

๕) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของเมืองพัทยา ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๘๖	๙๓.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๗	๙๘.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๓	๙๖.๕๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยจะสรุปผลเรียงตามอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

๑) **ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

๒) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว / ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

๓) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และประเด็นผลการให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน อันดับสุดท้ายที่ประชาชนพึงพอใจคือ ประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

๔) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่าประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกับงานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

๕) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ประเด็นจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก / ประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ และประเด็นสุดท้ายที่ประชาชนมีความพึงพอใจคือ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ปี ๒๕๖๖ ผลการประเมินภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐) จะเห็นได้ว่าผลการประเมินมีความใกล้เคียงกัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเมืองพัทยายู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการประเมินปี ๒๕๖๖ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน **ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกๆด้าน และผลการประเมินปี ๒๕๖๗ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ก็ยังเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกๆด้าน เช่นกัน** ดังนั้น เมืองพัทยายจึงควรพัฒนา และปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการในด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยให้ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก สบายและประทับใจในการให้บริการของเมืองพัทยาในทุกๆด้านต่อไป

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาคควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) , การจองคิวออนไลน์ (Booking) , มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ , ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website) และให้

ข้อมูลการบริการทาง Call Center ๑๓๓๗ รวมถึงการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น (No Copy) , การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ให้ทันสมัย และควรมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล รวมถึงการสวมสิทธิบัตรประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับลดขั้นตอนการให้บริการ หรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมไม่ล่าช้าเกินไป ไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการ มากเกินความจำเป็น

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความประทับใจและชื่นชมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอย่างมาก หน่วยงานจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมการให้บริการ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการเห็นควรให้ปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความเพียงพอของสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ หรือควรมีที่จอดรถสำรองให้แก่ผู้มารับบริการ / ควรเพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน / ควรหมั่นบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้พร้อมใช้งาน และตรวจเช็คความเย็นอย่างสม่ำเสมอ / เพื่อความสะดวกและทันสมัยในการให้บริการ ควรใช้เครื่องเรียกคิวในการให้บริการประชาชนมากกว่าการให้เจ้าหน้าที่เรียก / ควรหมั่นดูแลความสะอาดของห้องน้ำอยู่เป็นประจำ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงหรือดำเนินการเรื่องการจัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการติดต่อขอรับบริการ และคู่มือ เอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อการมารับบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและได้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน

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

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 (1.1-1.4), 2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.1-2.2).

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปนี้ อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

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

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ
งานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

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

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

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

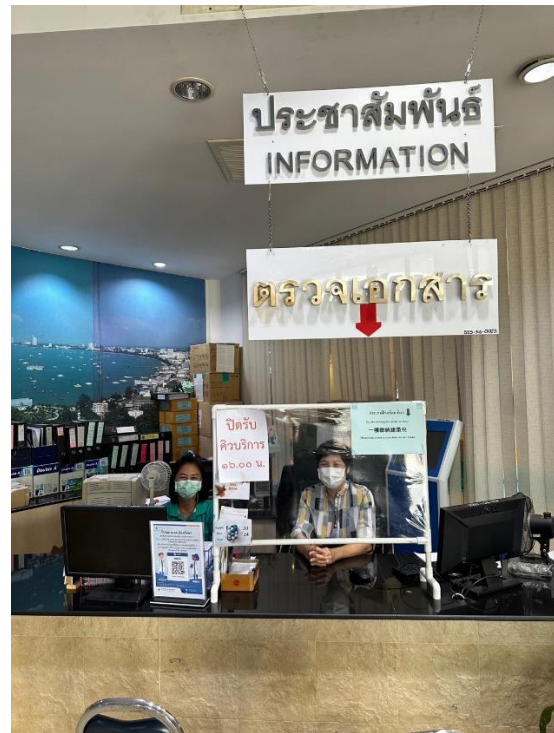
.....

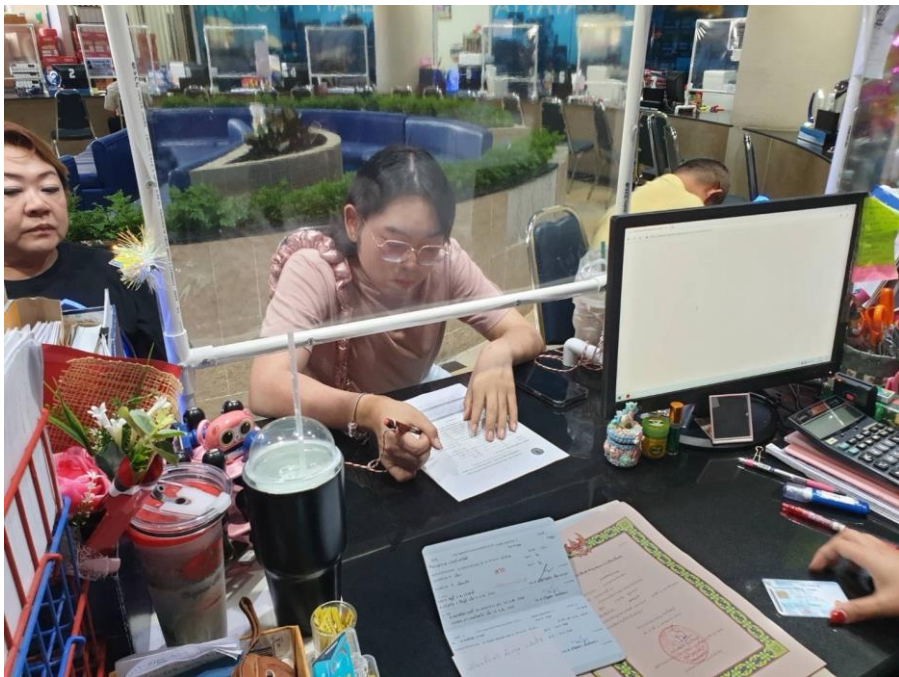
.....

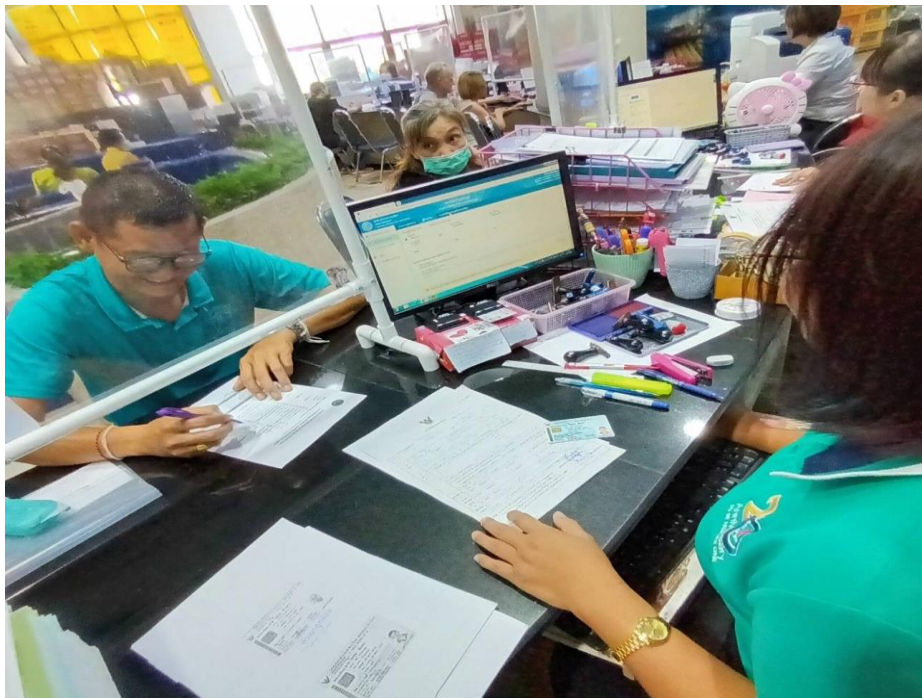
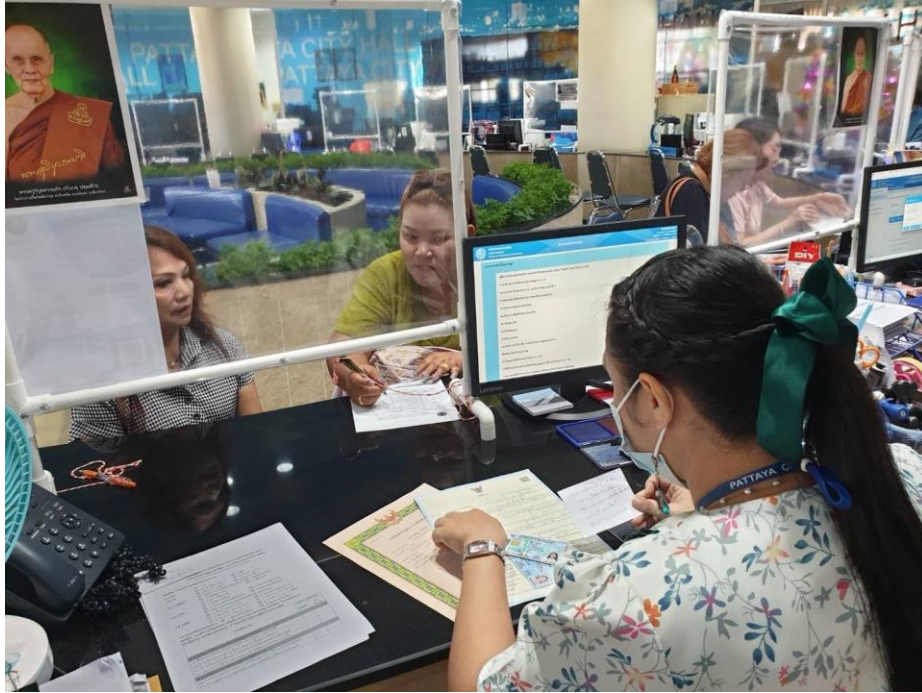
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร







ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน

