



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพิทยาลง

ประจำปี พ.ศ. 2568



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพิทยาลง
โทรศัพท์ 038-253100 ต่อ 3237

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา ทั้งสิ้นจำนวน ๔๑๓ คน โดยภาพรวมการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ และบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน สามารถแยกข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

สรุปผลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๐๖ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๗ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๑ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๔ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๒ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๗

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๘๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๘.๐๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๘	๙๗.๒๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๘	๙๘.๐๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๘๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๘	๙๘.๐๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘

สรุปผลผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๗ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๗ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวนละ ๕๕ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๗ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๖ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	งานบัตรประจำตัวประชาชน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๔๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๗๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๒	๙๒.๑๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๕	๙๕.๓๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๘๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๖.๗๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ การจัดหาที่จอดรถสำรองไว้ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมืองพัทยาควรจัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ 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 ควรปรับลดขั้นตอนการให้บริการ หรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมไม่ล่าช้าเกินไป ไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

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

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๔๑๓ คน แยกเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๐๖ คน และผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๗ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และ(๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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.....	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานทะเบียนราษฎร).....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (งานบัตรประจำตัวประชาชน).....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๘
- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน...๑๒	
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๕
- ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๖
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๗
- สรุปผล.....	๑๗
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๙
ภาคผนวก.....	๒๐
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร.....	๒๑
- แบบสอบถามความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๓
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๒๕
- ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๒๖

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๖
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร.....	๘
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๒
ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร.....	๑๕
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๖
ตารางที่ ๗ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร.....	๑๗
ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	๑๘

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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,ขอมีบัตรกรณีบัตรหาย,ขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,การขอตรวจหลักฐานขอคัดสำเนา/คัดและรับรองรายการเกี่ยวกับบัตร เพื่อการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานของเมืองพัทยาได้อย่างมีมาตรฐานและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล จึงจัดทำแบบเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) , ประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สำหรับปรับปรุงการให้บริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘ 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 ๔๑๓ คน ของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (แยกเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๐๖ คน , งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๗ คน)

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยาในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะชื่อในทะเบียนบ้าน

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

การแปลคะแนน

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ – ๒.๐๐ หมายถึง พึงพอใจ

๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

หมายเหตุ: เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ (ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA) / เกณฑ์การให้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไปได้คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน (ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเมืองพัทยา เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลฯ)

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานทะเบียนราษฎร

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๙๔	๔๕.๖๓
หญิง	๑๑๒	๕๔.๓๗
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๗	๓.๔๐
๒๐ – ๓๙ ปี	๑๐๒	๔๙.๕๑
๔๐ – ๕๙ ปี	๘๖	๔๑.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๕.๓๔
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๕๔	๒๖.๒๑
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๓	๓๕.๔๔
อนุปริญญา/ปวส.	๓๐	๑๔.๕๖
ปริญญาตรี	๔๔	๒๑.๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๔๓
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๗.๒๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๔	๓๑.๐๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๕๗	๒๗.๖๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๔.๓๗
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๖๑	๒๙.๖๑
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานทะเบียนราษฎร

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๘.๗๔
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๙๕	๔๖.๑๒
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๕๙	๒๘.๖๔
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๙.๒๒
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๗	๓.๔๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๘	๓.๘๘
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๑๙	๕๗.๗๗
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๘๗	๔๒.๒๓
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๓ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๑ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๕ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๔ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๑ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓

อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗ รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ) จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๑ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๒ รองลงมามีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๔ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐

สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๗ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๓

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๘๙	๔๓.๐๐
หญิง	๑๑๘	๕๗.๐๐
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๗.๗๓
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๐๒	๔๙.๒๗
๔๐ - ๕๙ ปี	๗๑	๓๔.๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๘.๗๐
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๒๗	๑๓.๐๔
มัธยมศึกษา/ปวช.	๙๐	๔๓.๔๘
อนุปริญญา/ปวส.	๓๓	๑๕.๙๔
ปริญญาตรี	๕๐	๒๔.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๓.๓๙
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓๔	๑๖.๔๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๕	๒๖.๕๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๕๕	๒๖.๕๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๗.๗๓
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๔๗	๒๒.๗๑
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๒.๗๑
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๙	๓๘.๑๖
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๒๓.๖๗
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๙.๑๘
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๗	๓.๓๘
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๖	๒.๙๐
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

**ตารางที่ ๒ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
งานบัตรประจำตัวประชาชน**

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๑๕	๕๕.๖๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๙๒	๔๔.๔๐
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๗ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๓

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ รองลงมาปริญญาตรี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๕ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๙

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๕๕ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๗ รองลงมาประกอบอาชีพอื่นๆ (เช่น ว่างงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ) จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๑ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๓

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๖ รองลงมาได้รายได้ ๒๐,๐๐๐-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๗ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา
 ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๐๒ (๙๘.๐๖)	๔ (๑.๙๔)	๑.๙๘	๐.๑๓๘	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๐ (๙๗.๐๙)	๖ (๒.๙๑)	๑.๙๗	๐.๑๖๙	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐๔ (๙๙.๐๓)	๒ (๐.๙๗)	๑.๙๙	๐.๐๙๘	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๐๐ (๙๗.๐๙)	๖ (๒.๙๑)	๑.๙๗	๐.๑๖๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)			๑.๙๘	๐.๑๔๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๘๒		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๐๔ (๙๙.๐๓)	๒ (๐.๙๗)	๑.๙๙	๐.๐๙๘	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙๘ (๙๖.๑๒)	๘ (๓.๘๘)	๑.๙๖	๐.๑๙๔	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๑๙๘ (๙๖.๑๒)	๘ (๓.๘๘)	๑.๙๖	๐.๑๙๔	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๐๔ (๙๙.๐๓)	๒ (๐.๙๗)	๑.๙๙	๐.๐๙๘	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๐๖ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)			๑.๙๘	๐.๑๕๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๐๖		

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๐๓ (๘๘.๕๔)	๓ (๑.๔๖)	๑.๙๙	๐.๑๒๐	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๒๐๑ (๘๗.๕๗)	๕ (๒.๔๓)	๑.๙๘	๐.๑๕๔	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๙๕ (๘๔.๖๖)	๑๑ (๕.๓๔)	๑.๙๕	๐.๒๒๕	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๒๐๑ (๘๗.๕๗)	๕ (๒.๔๐)	๑.๙๘	๐.๑๕๔	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๒๐๒ (๘๘.๐๖)	๔ (๑.๙๔)	๑.๙๘	๐.๑๓๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๙๘	๐.๑๕๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๗.๒๘		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๐๕ (๙๙.๕๑)	๑ (๐.๔๙)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร	๑๙๗ (๙๕.๖๓)	๙ (๔.๓๗)	๑.๙๖	๐.๒๐๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร	๒๐๔ (๙๙.๐๓)	๒ (๐.๙๗)	๑.๙๙	๐.๙๘๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๙๘	๐.๔๑๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๐๖		

ตารางที่ ๓ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๐๕ (๙๙.๕๑)	๑ (๐.๔๙)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตาม มาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการ ต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๐๐ (๙๗.๐๙)	๖ (๒.๙๐)	๑.๙๗	๐.๑๖๙	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๖ (๑๐๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๕)			๑.๙๙	๐.๐๘๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๘๗		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๘	๐.๑๙๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๘.๐๒		

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ดังนี้ (๑) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ (๒) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านการประชาสัมพันธ์ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๖ (๔) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๒ และ (๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวก และคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ / ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๒. ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๖ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน และรองลงมาประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ / ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน และสองอันดับสุดท้ายมีประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน

๓. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ และประเด็นความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ / ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จัดให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ประเด็นความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ

๔. ด้านความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๖ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อกับงานของงานทะเบียนราษฎร และอันดับสุดท้ายคือประเด็นเรื่องแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของทะเบียนราษฎร

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม รองลงมาคือประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว	๒๐๔ (๙๘.๕๕)	๓ (๑.๔๕)	๑.๙๙	๐.๑๒๐	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๒ (๙๗.๕๘)	๕ (๒.๔๒)	๑.๙๘	๐.๑๕๔	พึงพอใจ
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐๖ (๙๙.๕๒)	๑ (๐.๔๘)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น	๒๐๓ (๙๘.๐๗)	๔ (๑.๙๓)	๑.๙๘	๐.๑๓๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๑)			๑.๙๙	๐.๑๒๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๕๓		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๒๐๕ (๙๙.๐๓)	๒ (๐.๙๗)	๑.๙๙	๐.๐๙๘	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐๔ (๙๘.๕๕)	๓ (๑.๔๕)	๑.๙๙	๐.๑๒๐	พึงพอใจ
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๒๐๔ (๙๘.๕๕)	๓ (๑.๔๕)	๑.๙๙	๐.๑๒๐	พึงพอใจ
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๐๓ (๙๘.๐๗)	๔ (๑.๙๓)	๑.๙๘	๐.๑๓๘	พึงพอใจ
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๒๐๖ (๙๙.๕๒)	๑ (๐.๔๘)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๒)			๑.๙๙	๐.๑๐๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๗๔		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ**งานบัตรประจำตัวประชาชน**

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		X̄	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	๑๙๑ (๙๒.๒๗)	๑๖ (๗.๗๓)	๑.๙๒	๐.๒๖๘	พึงพอใจ
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ	๑๙๒ (๙๒.๗๕)	๑๕ (๗.๒๕)	๑.๙๓	๐.๒๖๐	พึงพอใจ
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ	๑๘๒ (๘๗.๙๒)	๒๕ (๑๒.๐๘)	๑.๘๘	๐.๓๒๗	พึงพอใจ
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ	๑๙๕ (๙๔.๒๐)	๑๒ (๕.๘๐)	๑.๙๔	๐.๒๓๔	พึงพอใจ
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ	๑๙๔ (๙๓.๗๒)	๑๓ (๖.๒๘)	๑.๙๔	๐.๒๔๓	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๓)			๑.๙๒	๐.๒๖๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๒.๑๗		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๙๙ (๙๖.๑๔)	๘ (๓.๘๖)	๑.๙๖	๐.๑๙๓	พึงพอใจ
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประชาชน	๑๙๖ (๙๔.๖๙)	๑๑ (๕.๓๑)	๑.๙๕	๐.๒๒๕	พึงพอใจ
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๙๗ (๙๕.๑๗)	๑๐ (๔.๘๓)	๑.๙๕	๐.๒๑๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๔)			๑.๙๕	๐.๒๑๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๕.๓๓		

ตารางที่ ๔ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ**งานบัตรประจำตัวประชาชน**

ประเด็นคำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๐๖ (๙๙.๕๒)	๑ (๐.๔๘)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตาม มาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการ ต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)	๒๐๒ (๙๗.๕๘)	๕ (๒.๔๒)	๑.๙๘	๐.๑๕๔	พึงพอใจ
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐๖ (๙๙.๕๒)	๑ (๐.๔๘)	๒.๐๐	๐.๐๗๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย(๕)			๑.๙๙	๐.๐๙๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ			๙๘.๘๗		
รวมเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน			๑.๙๗	๐.๑๖๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละรวมทั้ง ๕ ด้าน			๙๖.๗๑		

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้ (๑) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ (๒) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๔ (๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๓ (๔) ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และ (๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวก และคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป ความจำเป็น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน และอันดับสุดท้ายความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และรองลงมาประเด็นประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

และประเด็นความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ / ประเด็นความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเพียงพอของคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ รองลงมาคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่อง และประเด็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ / ประเด็นเรื่องจุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ประเด็นความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่คอยรับบริการ

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือประเด็นมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานทะเบียนราษฎร ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎร

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ เช่นกัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม รองลงมาประเด็นประเด็นการให้บริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)

๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานทะเบียนราษฎร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑. งานบริการดีขึ้น	๓
๒. บริการรวดเร็ว พึงพอใจ	๔
๓. อยากให้ถ่ายบัตรสวยๆ	๑
๔. ปรับปรุงที่จอดรถ	๑
รวม	๙

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑. พนักงานทุกท่านมีความบริการได้อย่างรวดเร็ว และให้คำแนะนำที่ดีว่าเราต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง ขาดอะไรบ้าง รู้สึกขอบคุณในการให้บริการมากค่ะ	๑
๒. พนักงานต้อนรับและบริการดีมาก รู้สึกประทับใจในการใส่ใจและบริการ มีอุปสรรค ช่วยแนะนำและแก้ไขให้เสร็จได้ไม่เสียเวลา ไป-กลับ	๑
๓. เจ้าหน้าที่มีมารยาทพูดจาดีมาก แต่งกายสุภาพสวยเรียบร้อย อธิบายขั้นตอนเรียบง่ายมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เอกสารมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร	๑
๔. บริการดีมาก อธิบายชัดเจน พูดจาไพเราะ มีความพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่ช่อง ๑๓ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากต่อผู้รับบริการ ขอชื่นชมในการเสียสละต่อหน้าที่	๑
๕. ทุกอย่างเรียบร้อย ราบรื่นดี สะดวก รวดเร็ว	๒
๖. โดยรวมดี มีมาตรฐาน พูดจาดี บริการดี	๙
๗.อยากให้มีการถ่ายเอกสาร เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	๑
รวม	๑๖

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๑๓ คน โดยแยกเป็น

สรุปผลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๐๖ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๗ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๑ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๔ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๒ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๗

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นคำถาม	งานทะเบียนราษฎร			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๘	๙๗.๘๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๑.๙๘	๙๘.๐๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๘	๙๗.๒๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๘	๙๘.๐๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๘๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๘	๙๘.๐๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเมืองพัทยา ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘

สรุปผลผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒๐๗ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๗ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวนละ ๕๕ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๗ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๖ สถานะชื่อในทะเบียนบ้านผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๘ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน ของงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นคำถาม	งานบัตรประจำตัวประชาชน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๔๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๗๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๒	๙๒.๑๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์	๑.๙๕	๙๕.๓๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๙	๙๘.๘๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๗	๙๖.๗๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเมืองพัทยา ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงเมืองพัทยาคควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ 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 ควรปรับลดขั้นตอนการให้บริการ หรือดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมไม่ล่าช้าเกินไป ไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

๒. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความประทับใจและชื่นชมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอย่างมาก หน่วยงานจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมการให้บริการ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการเห็นควรให้ปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขเรื่องความเพียงพอของสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการ 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



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ
งานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถาม
ต่อไปนี้หรือไม่ 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 ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำป็น		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถามต่อไปอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/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 (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน 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. ๒๕๖๘

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เมืองพัทยา ในประเด็นคำถาม
ต่อไปนี้หรือไม่ 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 ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำป็น		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

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

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/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 (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยายังไร

.....

.....

.....

.....

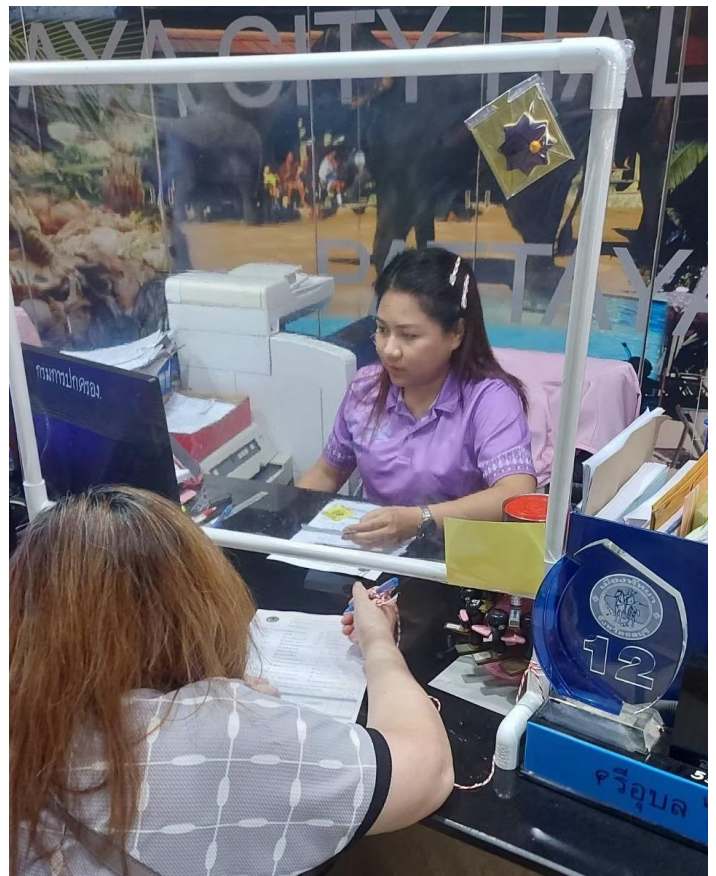
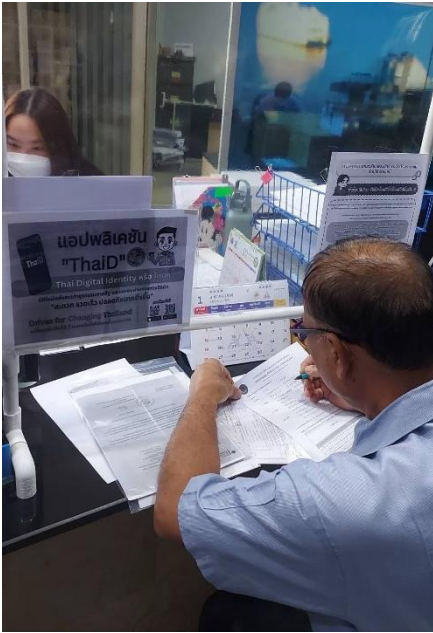
.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร



ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามงานบัตรประจำตัวประชาชน

