



ที่ นศ 0017.1/ว 1239

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

7 เมษายน 2553

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ 0017.1/ว 611 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2553

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ค่วนที่สุด ที่ นร 1201/ว 1

ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553

จำนวน 1 ฉบับ

ตามที่ได้แจ้งให้ทราบว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา โดยมอบหมายให้ผู้ประเมินอิสระภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่าได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 แล้วเสร็จ โดยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครอง ในภาพรวมทั้ง 3 งาน อยู่ที่ร้อยละ 82.81 คะแนน หรือคิดเป็น 4.155 คะแนน แต่ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของคะแนนตั้งแต่ 85 ขึ้นไปได้ 5 คะแนน (คะแนนเต็มเท่ากับ 5) ดังนั้น กรมการปกครอง ได้ร้อยละของคะแนน 82.81 จึงได้คะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. เท่ากับ 4.562 ซึ่งจำแนกในงานบริการได้ ดังนี้

1. งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้คะแนนร้อยละ 83.74
2. งานทะเบียนราษฎร ได้คะแนนร้อยละ 83.12
3. งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ได้คะแนนร้อยละ 81.56

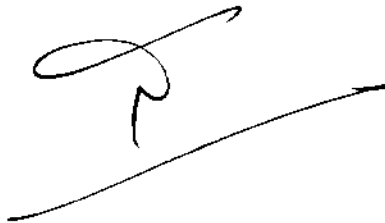
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครอง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้อำเภอเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยเน้นการพัฒนา และรักษามาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ.เยี่ยม

/จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป (ให้ดาวน์โหลดสิ่งส่งมาด้วยจาก www.pokkrognakhon.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด) หน้าเว็บไซต์)

ขอแสดงความนับถือ



นายชาติ สุวรรณภาค
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร 0-7534-0738

www.pokkrognakhon.com

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1201/ว 1



เลขที่	12969
วันที่	15
เวลา	15.00

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

23 กุมภาพันธ์ 2553

เลขที่	18919
วันที่	25 ก.พ. 2553

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 1 ฉบับ

เลขที่	12969
วันที่	25 ก.พ. 53
เวลา	15.00 น.

ตามที่ ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ไว้ในมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของส่วนราชการ และมอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ นั้น

บัดนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของส่วนราชการแล้วเสร็จ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และสำนักงาน ก.พ.ร. จะต้องนำผลการประเมินดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีภายในเดือนมีนาคม 2553 จึงขอส่งรายงานดังกล่าว เพื่อให้ส่วนราชการได้สอบทานความถูกต้องของรายงานและผลการประเมินอย่างละเอียด กรณีที่ส่วนราชการพบความคลาดเคลื่อนของเนื้อหาและต้องการทักท้วงผลการประเมิน กรุณาแจ้งผลการสอบทานและประเด็นทักท้วงภายในวันที่ 5 มีนาคม 2553 หากพ้นกำหนดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะถือว่าส่วนราชการเห็นชอบกับรายงานดังกล่าว และสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์จัดส่งให้ส่วนราชการใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้นางสาวนฤมล ดิษะแสงทอง และนางสาวณัฐชยา เครือหงส์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2356 9999 ต่อ 8860 และ 8861 เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาวุธ วรรณวงศ์)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8860, 8861

โทรสาร 0 2281 8279

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกรมการปกครอง ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกรมการปกครอง ในภาพรวมได้ 4.1550 คะแนน ที่ร้อยละของคะแนน 82.81 แต่ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของคะแนนตั้งแต่ 85 ขึ้นไปให้ได้ 5 คะแนน (คะแนนเต็มเท่ากับ 5) ดังนั้น กรมการปกครอง ได้ร้อยละของคะแนน 82.81 จึงได้คะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. เท่ากับ 4.5620

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกรมการปกครอง สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1 ภาพรวม

3.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกรมการปกครองในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.81 หรือคิดเป็น 4.1550 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการบัตรประจำตัวประชาชน ที่ร้อยละของคะแนน 83.74 รองลงมา ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร ที่ร้อยละของคะแนน 83.12 และงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ที่ร้อยละของคะแนน 81.56 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นคุณภาพของการให้บริการมีคะแนนมากที่สุด ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบัตรประจำตัวประชาชน	4.1879	4.2164	4.0841	4.2599	4.1871	83.74
2. งานทะเบียนราษฎร	4.1439	4.2007	4.0558	4.2234	4.1560	83.12
3. งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass	4.1218	4.1416	3.8837	4.1655	4.1218	81.56
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 งานบริการ	4.1512	4.1862	4.0079	4.2163	4.1550	82.81

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกรมการปกครองในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.13 หรือคิดเป็น 4.0065 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชน ที่ร้อยละของคะแนน 80.43 รองลงมา ได้แก่ งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ที่ร้อยละของคะแนน 80.13 และงานทะเบียนราษฎร ที่ร้อยละของคะแนน 79.83 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความเชื่อมั่น

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น					รวมทุกประเด็น	
	การเกิดประโยชน์สุข	การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	ความมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบัตรประจำตัวประชาชน	3.9557	4.1320	3.9225	4.0753	4.0228	4.0217	80.43
2. งานทะเบียนราษฎร	3.9136	4.1241	3.8752	4.0451	3.9986	3.9913	79.83
3. งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass	3.9707	4.0890	3.9061	4.0427	4.0243	4.0066	80.13
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 งานบริการ	3.9467	4.1150	3.9013	4.0544	4.0152	4.0065	80.13

3.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการ (4.2599 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด (4.2164 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.1879 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.0841 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ*					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	25.93	67.95	5.21	0.80	0.11	-	4.1879	
1.1 การติดต่อภาคหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	21.42	73.40	4.53	0.60	0.05	-	4.1556	0.5132
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	22.36	73.09	4.11	0.44	-	-	4.1736	0.5024
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	31.02	66.18	2.38	0.38	0.04	-	4.2776	0.5255
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	26.31	65.29	7.02	1.24	0.13	-	4.1640	0.6069
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	28.53	61.80	8.00	1.36	0.31	-	4.1689	0.6474
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	26.31	69.59	3.62	0.38	0.09	-	4.2164	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	25.80	70.11	3.84	0.20	0.04	-	4.2142	0.5125
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	28.22	66.44	4.64	0.56	0.13	-	4.2207	0.5606
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	25.07	71.44	3.16	0.29	0.04	-	4.2120	0.6474
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	25.76	71.42	2.38	0.27	0.18	-	4.2231	0.5082
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	26.71	68.53	4.09	0.60	0.07	-	4.2122	0.5413

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	19.26	71.16	8.45	1.00	0.13	-	4.0841	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	25.09	67.62	6.47	0.71	0.09	0.02	4.1694	0.5687
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	22.38	70.69	5.96	0.89	0.09	-	4.1438	0.5534
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	16.93	73.04	8.93	1.07	0.02	-	4.0580	0.5478
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	13.64	74.80	10.16	1.18	0.22	-	4.0047	0.5524
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	17.80	69.02	11.64	1.24	0.29	-	4.0280	0.6079
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	19.69	71.76	7.56	0.91	0.09	-	4.1004	0.5540
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	28.86	68.61	2.23	0.25	0.05	0.01	4.2599	
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	28.27	69.53	1.91	0.27	0.02	-	4.2576	0.4982
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	30.82	66.62	2.33	0.20	-	0.02	4.2810	0.5106
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	27.49	69.67	2.44	0.27	0.13	-	4.2411	0.5137
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	25.09	69.33	4.88	0.61	0.10	-	4.1871	

3.2.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด (4.1320 คะแนน) รองลงมาได้แก่การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4.0753 คะแนน) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (4.0228 คะแนน) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3.9557 คะแนน) และการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3.9226 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน	16.66	74.67	4.21	0.43	0.07	3.94	3.9557	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน	19.40	75.93	3.36	0.24	0.05	1.02	4.1133	0.6262
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่าง ซื่อสัตย์ สุจริต	18.16	75.36	3.33	0.33	0.07	2.75	4.0293	0.8212
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	17.49	74.27	3.78	0.47	0.07	3.92	3.9684	0.9305
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก	13.98	74.76	5.02	0.44	0.07	5.73	3.8493	1.0529
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่	14.29	73.04	5.58	0.69	0.11	6.29	3.8184	1.0999
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ	20.17	75.44	3.26	0.37	0.08	0.69	4.1320	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	19.13	76.84	2.89	0.36	0.07	0.71	4.1249	0.5820
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	20.80	75.67	2.38	0.29	0.11	0.75	4.1449	0.5944
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	22.07	72.78	4.24	0.44	0.07	0.40	4.1513	0.5728
2.4 เจ้าหน้าที่มีการหัดค้นคว้าและศึกษา ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	18.67	76.47	3.51	0.40	0.07	0.88	4.1069	1.0999

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นใน
คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	17.30	72.25	5.16	0.51	0.09	4.68	3.9225	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนทราบ	15.09	73.33	5.33	0.53	0.04	6.68	3.8597	1.0552
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมในกิจกรรม	12.51	72.64	6.09	0.73	0.05	7.98	3.7299	1.1916
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	26.78	68.2	3.51	0.27	0.11	1.13	4.1805	0.6823
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	15.60	74.04	5.16	0.51	0.09	4.60	3.9093	0.9784
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ง่ายและสะดวก	16.53	73.04	5.71	0.53	0.16	4.03	3.9329	0.9453
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	18.27	75.19	4.63	0.64	0.13	1.14	4.0753	
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	19.62	75.76	3.44	0.58	0.09	0.51	4.1280	0.5690
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลลักษณะ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับบริการให้ ผู้รับบริการทราบ	15.73	76.96	4.42	0.51	0.09	2.29	4.0096	0.7700
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม	19.47	72.84	6.04	0.84	0.20	0.61	4.0882	0.9784
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน	20.33	71.11	4.74	0.88	0.16	2.79	4.0228	
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้ คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการ ให้บริการ	15.84	73.93	5.58	1.02	0.12	3.51	3.9393	0.9055
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้ง ผลให้ทราบด้วย	12.13	71.02	6.76	1.36	0.09	8.64	3.6790	1.2363
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ การสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน	24.04	71.42	3.23	0.47	0.09	0.75	4.1669	0.6237
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	24.40	71.76	2.69	0.44	0.18	0.53	4.1825	0.5944
5.5 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	25.22	67.4	5.44	1.09	0.34	0.51	4.1465	0.6612
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	18.55	73.73	4.40	0.57	0.11	2.65	4.0217	

3.2.3 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 34 รายของงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โถง ใต้ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์/ชัดเจน ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 5 ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบัตรประจำตัวประชาชน

สิ่งที่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการ	12
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โถง ใต้ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ	11
3. มีการประชาสัมพันธ์/ชัดเจน	6
4. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามชัดเจน	5
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3
6. เปิดเครื่องปรับอากาศทำให้ผู้รับบริการไม่ร้อน	1

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 149 รายของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง สถานที่คับแคบ/ไม่สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว พัดลม ห้องน้ำ ร้านอาหาร แก้วน้ำดื่ม ตู้ โทรศัพท์ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ และสถานที่จอดรถคับแคบ/ไกล ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบัตรประจำตัวประชาชน

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
1. สถานที่คับแคบ/ไม่สะอาด	45
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว พัดลม ห้องน้ำ ร้านอาหาร แก้วน้ำดื่ม ตู้ โทรศัพท์ เก้าอี้	42
3. สถานที่จอดรถคับแคบ/ไกล	20
4. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจมากกว่านี้	18
5. การบริการมีความล่าช้า	15

ตาราง 6 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน (ต่อ)

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยเกินไป	5
7. การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ	4
8. ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	3
9. ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	2

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 150 รายของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเรื่อง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ป้าย พัดลม แก้วน้ำดื่ม โทรศัพท์ แสงสว่าง และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรเพิ่มสถานที่ให้บริการ/ที่จอดรถ และควรเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการให้บริการ ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อเสนอแนะ ¹⁾	จำนวน
1. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ป้าย พัดลม แก้วน้ำดื่ม โทรศัพท์ แสงสว่าง และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	52
2. ควรเพิ่มสถานที่ให้บริการ/ที่จอดรถ	36
3. ควรเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการให้บริการ	20
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	16
5. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม	14
6. ควรเรียกชื่อผู้มารับบริการให้ชัดเจนกว่านี้	9
7. ควรรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงาน	3
8. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความชำนาญในการให้บริการ	2
9. ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	2
10. ควรเพิ่มจุดบริการ เช่น ห้างฯ เพื่อความสะดวก	2
11. ควรปรับปรุงทางเข้าด้านหน้า	1
12. ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	1

¹⁾ แบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 งานทะเบียนราษฎร

3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการ (4.2234 คะแนน) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.2007 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.1439 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.0558 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23.26	69.28	6.28	0.94	0.23	-	4.1439	
1.1 การติดต่อภาคหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	19.36	74.04	5.44	0.98	0.18	-	4.1142	0.5386
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	20.20	73.89	5.13	0.58	0.20	-	4.1331	0.5261
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	28.53	67.51	3.29	0.53	0.13	-	4.2378	0.5432
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	23.60	67.11	7.89	1.13	0.27	-	4.1264	0.6069
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	24.60	63.87	9.67	1.49	0.38	-	4.1082	0.6516
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	25.50	70.07	3.69	0.49	0.25	-	4.2007	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	25.62	70.00	3.67	0.60	0.11	-	4.2042	0.5341
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	27.78	66.44	4.80	0.67	0.31	-	4.2071	0.5811
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	24.87	70.69	3.84	0.31	0.29	-	4.1953	0.5362
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงมือแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	23.67	73.49	2.38	0.18	0.29	-	4.2007	0.5033
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25.56	69.71	3.78	0.69	0.27	-	4.1960	0.5537

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	1	2	3	4	5	6			
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	18.55	70.56	9.11	1.51	0.28	-	4.0558		
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกลูกบริการ	23.69	67.13	7.58	1.42	0.18	-	4.1273	0.6078	
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	21.56	70.24	6.71	1.33	0.16	-	4.1171	0.5800	
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	16.16	71.96	10.02	1.64	0.22	-	4.0218	0.5892	
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	13.82	73.51	10.73	1.49	0.44	-	3.9878	0.5874	
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	16.76	68.89	12.24	1.64	0.47	-	3.9982	0.6308	
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม	19.29	71.60	7.40	1.51	0.20	-	4.0827	0.5819	
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	26.75	69.74	2.86	0.41	0.25	-	4.2234		
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	26.69	70.13	2.44	0.56	0.18	-	4.2260	0.5278	
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	28.36	68.49	2.60	0.36	0.20	-	4.2444	0.5311	
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	25.20	70.60	3.53	0.31	0.36	-	4.1998	0.5403	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	23.51	69.91	5.49	0.84	0.25	-	4.1560		

3.3.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด (4.1241 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4.0451 คะแนน) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (3.9986 คะแนน) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3.9136 คะแนน) และการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3.8752 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ร้อยละของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น ¹					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย		ไม่ เชื่อมั่น			
			จนเกือบ จะไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น				
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน	15.57	74.77	4.18	0.63	0.13	4.62	3.9136	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน	18.00	76.98	3.38	0.35	0.11	1.17	4.0887	0.8471
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่าง ซื่อสัตย์ สุจริต	17.02	75.76	3.38	0.49	0.09	3.26	3.9933	0.8685
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	16.49	74.09	3.87	0.67	0.08	4.80	3.9182	0.9999
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก	13.13	74.44	5.11	0.62	0.14	6.56	3.8016	1.1087
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่	13.71	72.58	5.18	1.00	0.24	7.29	3.7664	1.1674
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ	20.46	74.63	3.51	0.46	0.14	0.80	4.1241	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	18.38	76.73	3.47	0.49	0.11	0.82	4.1031	0.6075
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	21.36	74.49	2.64	0.27	0.13	1.11	4.1333	0.6502
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	22.27	72.29	4.00	0.69	0.22	0.53	4.1409	0.6130
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษา ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	19.82	75.02	3.93	0.40	0.41	0.72	4.1191	0.6027
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	16.56	71.95	5.31	0.41	0.12	5.64	3.8752	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนทราบ	15.04	73.53	4.58	0.33	0.18	6.34	3.8393	1.1015
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	12.11	71.42	6.22	0.29	0.13	9.83	3.6562	1.2887
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	26.18	68.11	3.91	0.31	0.07	1.42	4.1576	0.7226
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่างๆ ในการ รับบริการจาก หน่วยงาน	14.60	73.00	5.93	0.42	0.12	5.93	3.8376	1.0749

ตาราง 9 ร้อยละของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่แสดง		ส่วน
	ความ	คะแนน	ความเห็น	คะแนน	ความเห็น	คะแนน	ความเห็น	เบี่ยงเบน	
									มาตรฐาน
									ของ
									คะแนน
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	14.87	73.71	5.93	0.71	0.11	4.67	3.8851	0.9900	
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17.95	74.39	5.07	0.90	0.17	1.51	4.0451		
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	19.82	74.29	4.24	0.73	0.14	0.78	4.1060	0.6287	
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	15.40	75.82	5.02	0.73	0.09	2.94	3.9691	0.8427	
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	18.62	73.07	5.96	1.24	0.29	0.82	4.0602	0.6705	
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	20.30	70.48	4.94	0.74	0.16	3.38	3.9986		
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	16.36	72.98	5.47	0.78	0.13	4.28	3.9178	0.9701	
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	12.60	89.38	6.62	1.00	0.20	10.20	3.6258	1.3201	
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	25.31	70.00	3.20	0.33	0.04	1.12	4.1687	0.6722	
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน	23.62	72.27	2.91	0.40	0.11	0.69	4.1682	0.6110	
5.5 ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	23.60	67.76	6.51	1.18	0.33	0.62	4.1124	0.6821	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	18.19	73.25	4.60	0.63	0.15	3.19	3.9913		

3.3.3 สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 58 รายของงานทะเบียนราษฎรได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โต้ะ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์/ชัดเจน ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานทะเบียนราษฎร

สิ่งที่พึงพอใจ "	จำนวน
1. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โต๊ะ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ	25
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการ	15
3. มีการประชาสัมพันธ์/ชัดเจน	9
4. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามชัดเจน	7
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	6
6. เปิดเครื่องปรับอากาศทำให้ผู้รับบริการไม่ร้อน	1

" ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.4 สิ่ง que ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 188 รายของงานทะเบียนราษฎรได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่บริการมีน้อย และอุปกรณ์ที่ใช้งานไม่ทันสมัย ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานทะเบียนราษฎร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ "	จำนวน
1. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว แก้วน้ำดื่ม พัดลม เก้าอี้ หนังสือ ร้านค้า อุปกรณ์ในการเขียน ฯลฯ	57
2. สถานที่คับแคบ/ไม่ถ่ายสะอาด	50
3. สถานที่จอดรถคับแคบ/ไม่สะดวก	28
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยเกินไป/ควรมีเจ้าหน้าที่ทำงานในช่วงพักเที่ยง	21
5. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและแต่งกายให้สุภาพ	13
6. ป้ายบอกนั้นตอนป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	9
7. การบริการมีความล่าช้า	6
8. เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อ	3
9. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ	2
10. การจัดเก็บเอกสารควรมีระบบมากกว่านี้	1

ตาราง 11 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานทะเบียนราษฎร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
11. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ คอบช่วยเหลือ	1
12. ควรแยกจุดขึ้นทะเบียนต่างตัว	1
13. ค่าใช้จ่ายในการขึ้นทะเบียนต่างตัวสูงมาก	1
14. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ	1

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 180 รายของงานทะเบียนราษฎรได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเรื่อง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว ที่อ่านหนังสือ แก้อี แก้วน้ำดื่ม ร้านอาหาร อุปกรณ์การเขียน ฯลฯ ควรเพิ่มขนาดของสถานที่ให้บริการ / ควรเพิ่มการรักษาความสะอาด และควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและแยกจุดให้ชัดเจน ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะ ¹⁾	จำนวน
1. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว ที่อ่านหนังสือ แก้อี แก้วน้ำดื่ม ร้านอาหาร อุปกรณ์การเขียน ฯลฯ	64
2. ควรเพิ่มขนาดของสถานที่ให้บริการ / ควรเพิ่มการรักษาความสะอาด	35
3. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และแยกจุดให้ชัดเจน	14
4. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการ เช่น ช่วงพักเที่ยง วันหยุดราชการ	13
5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถและรักษาความสะอาด	12
6. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษา	10
7. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เวลาผู้มาใช้บริการ	7
8. ควรรักษาความสะอาดห้องน้ำ	7
9. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนให้ชัดเจน	6
10. ควรเพิ่มจุดให้บริการ เช่น ห้างฯ และสถานที่อื่นเพื่อความสะดวก	5
11. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจผู้มารับบริการ	5
12. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ แต่งกายให้เรียบร้อย	5

ตาราง 12 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานทะเบียนราษฎร (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ ¹¹	จำนวน
13. เจ้าหน้าที่ควรมีป้ายชื่อ	3
14. ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3
15. ควรจัดสถานที่เฉพาะพระภิกษุให้ชัดเจน	2
16. ไม่ควรเสียค่าธรรมเนียม	2
17. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รู้ภาษาท้องถิ่นในการให้บริการ	1

¹¹ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass

3.4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด (4.1655 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.1416 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.0026 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (3.8837 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 13

ตาราง 13 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	20.78	61.82	14.03	2.86	0.26	0.25	4.0026	
1.1 การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25.97	62.86	10.13	1.04	-	-	4.1377	0.6202
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน	38.18	51.17	9.87	0.78	-	-	4.2675	0.6643
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับ การบริการก่อน เป็นต้น	25.45	56.36	15.84	2.08	0.26	-	4.0468	0.7202
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	31.69	52.47	12.47	2.34	1.04	-	4.1143	0.7856
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	29.87	58.96	8.05	2.08	0.52	0.52	4.1619	0.6977

ตาราง 13 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ ⁴					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	28.00	59.17	11.53	1.09	0.05	0.09	4.1416	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	29.35	64.42	5.97	0.26	-	-	4.2266	0.5588
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25.71	54.29	18.18	1.82	-	-	4.0390	0.7152
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	24.94	63.64	9.87	1.04	0.26	0.26	4.1224	0.6326
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงชื่อแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	29.35	57.66	11.69	1.04	-	0.26	4.1663	0.6556
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	30.65	55.84	11.95	1.30	-	0.26	4.1615	0.6740
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	17.10	55.84	21.17	5.20	0.43	0.26	3.8837	
3.1 บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอร์ดจุดบริการ	17.14	56.10	21.04	5.19	-	0.52	3.8564	0.7573
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	17.66	52.73	23.38	5.97	-	0.26	3.8229	0.7882
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน เป็นต้น	18.70	58.44	17.66	4.94	-	0.26	3.9115	0.7457
3.4 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	20.52	55.06	18.70	5.71	-	-	3.9039	0.7830
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	14.29	56.36	23.12	4.68	1.3	0.26	3.7786	0.7952
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	14.29	56.36	23.12	4.68	1.3	0.26	4.0286	0.7522
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	29.61	59.74	8.05	2.51	-	0.09	4.1655	
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	30.39	60.26	6.49	2.86	-	-	4.1818	0.6717
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ เช่น ยา หรือเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ไม่หมดอายุ	31.17	57.14	8.57	3.12	-	-	4.1636	0.7047
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	27.27	61.82	9.09	1.56	-	0.26	4.1510	0.6367
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	25.84	58.01	13.12	2.67	0.21	0.14	4.0781	

3.4.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด (4.0890 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4.0427 คะแนน) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (4.0243 คะแนน) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3.9707 คะแนน) และการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3.9061 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 14

ตาราง 14 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน	18.60	59.22	15.74	2.44	0.26	3.74	3.9707	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน	18.96	62.08	14.55	1.30	-	3.11	4.0188	0.6326
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่าง ซื่อสัตย์ สุจริต	20.78	58.18	16.10	1.56	-	3.38	4.0161	0.6687
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	19.74	57.14	15.58	3.90	-	3.64	3.9623	0.7268
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก	16.62	59.74	16.36	2.86	0.78	3.64	3.9372	0.7091
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่	16.88	58.96	16.10	2.60	0.52	4.94	3.9191	0.727
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ	25.65	59.68	11.24	2.60	0.13	0.71	4.0890	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	24.68	60.26	12.21	2.60	-	0.25	4.0729	0.6855
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	26.23	62.6	7.79	2.08	0.52	0.78	4.1283	0.6772
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	26.23	56.88	12.99	3.12	-	0.78	4.0707	0.7192
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษา ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	25.45	58.96	11.95	2.60	-	1.04	4.0840	0.6908

ตาราง 14 ร้อยละของผู้รับบริการงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass จำแนกตามระดับความ
เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น *					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่น น้อย จนเกือบ จะไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	18.44	57.82	17.25	4.26	0.62	1.61	3.9061	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนทราบ	16.88	58.44	20.52	3.38	-	0.78	3.8953	0.7095
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	12.47	58.44	19.22	5.97	0.52	3.38	3.7903	0.7624
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	24.68	56.62	12.47	3.90	1.03	1.30	4.0132	0.7940
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่างๆ ในการ รับบริการจาก หน่วยงาน	16.88	60.78	17.14	2.86	0.78	1.56	3.9156	0.7261
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่ายและสะดวก	21.30	54.81	16.88	5.19	0.78	1.04	3.9160	0.8132
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	22.60	61.90	11.17	3.21	0.26	0.86	4.0427	
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	24.68	59.48	12.47	3.12	-	0.25	4.0599	0.7036
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	19.48	66.23	10.39	2.86	-	1.04	4.0341	0.6460
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการ ที่เหมาะสม	23.64	60.00	10.65	3.64	0.77	1.30	4.0342	0.7524
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน	24.52	57.35	13.71	3.17	0.68	0.57	4.0243	
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับ การให้บริการ	19.74	59.48	15.84	4.42	0.26	0.26	3.9427	0.7453
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้ง แจ้งผลให้ทราบด้วย	18.70	57.66	17.92	3.12	1.04	1.56	3.9129	0.7665
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	24.68	58.44	12.47	3.90	-	0.51	4.0444	0.7276
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	29.09	57.40	10.65	2.08	0.52	0.26	4.1276	0.7167
5.5 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	30.39	53.77	11.69	2.34	1.56	0.25	4.0938	0.8057
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	21.96	59.19	13.82	3.14	0.39	1.50	4.0066	

3.4.3 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 126 รายของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบคำถามชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass

สิ่งที่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เรียบร้อย	45
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบคำถามชัดเจน	32
3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	25
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีรถตู้ให้บริการ ห้องน้ำ	15
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาและรู้หน้าที่ของตนเอง	10
6. การประชาสัมพันธ์	3
7. ลดขั้นตอนการให้บริการ	2
8. จุดให้บริการบัตรผ่านแดนเหมาะสม	2
9. มีความเสมอภาคในการบริการประชาชน	2
10. การเก็บค่าบริการเหมาะสม	1
11. จุดบริการที่อำเภอมีความเหมาะสม	1
12. การเดินทางสะดวก	1

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4.4 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 68 รายของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ ไม่พึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้าย เก้าอี้ จุดบริการถ่ายรูป เทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริการมีความล่าช้า และจุดให้บริการอยู่ห่างจากด่าน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹	จำนวน
1. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้าย เก้าอี้ จุดบริการถ่ายรูป เทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่เพียงพอ	20
2. การบริการมีความล่าช้า	12
3. จุดให้บริการอยู่ห่างจากด่าน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก	9
4. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ	6
5. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ และให้บริการในช่วงพักเที่ยง	5
6. สถานที่/จุดบริการมีไม่เพียงพอ	4
7. มีขั้นตอนมาก ผู้รับบริการต้องติดต่อหลายจุด	4
8. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการมากกว่านี้	4
9. ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	2
10. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2
11. ไม่ควรจำกัดระยะเวลาในการเดินทางในบัตร	2
12. ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก	1
13. สำนักงานออกหนังสือเดินทางมี 2 แห่งทำให้ผู้รับบริการสับสน	1
14. ไม่ควรมีบุคคลค้าประกัน	1
15. ไม่มีกล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	1
16. เจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	1

¹ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 94 รายของงานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการเรื่อง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ป้ายบอกจุด ถนนทางเข้า จุดบริการถ่ายรูป แก้อี บัตรคิว เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรเพิ่มสถานที่และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และควรมีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ปรึกษา ส่วนรายละเอียดปรากฏในตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass

ข้อเสนอแนะ ¹⁾	จำนวน
1. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ป้ายบอกจุด ถนนทางเข้า จุดบริการถ่ายรูป แก้อี บัตรคิว เทคโนโลยีที่ทันสมัย	19
2. ควรเพิ่มสถานที่และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	15
3. ควรมีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ปรึกษา	13
4. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	10
5. ลดขั้นตอนและให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop services)	8
6. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการ เช่น ช่วงพักเที่ยง วันหยุดราชการ	6
7. ระยะเวลาในการเดินทางในบัตรควรมากกว่านี้	5
8. ต้องปรับปรุงเรือให้สะอาด และออกตรงเวลา	2
9. ควรลดภาษีการค้า	2
10. เจ้าหน้าที่บางคนควรพูดจาให้สุภาพ	2
11. ควรพัฒนารูปแบบและขนาดของเอกสาร เพื่อสะดวกในการเก็บรักษา	1
12. ไม่ควรเรียกเก็บค่าธรรมเนียม	1
13. ควรมีแผนผังเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ในจังหวัด	1

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.5 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

จากการสำรวจครั้งนี้ ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ดังนี้

3.5.1. งานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 เรื่องแรก คือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ป้าย พัดลม แก้วน้ำดื่ม โทรศัพท์ แสงสว่าง และเทคโนโลยีที่ทันสมัยควรเพิ่มสถานที่ให้บริการ/ที่จอดรถ และควรเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการให้บริการ

3.5.2. งานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 เรื่องแรก คือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บัตรคิว ที่อ่านหนังสือ แก้วน้ำดื่ม ร้านอาหาร อุปกรณ์การเขียน ควรเพิ่มขนาดของสถานที่ให้บริการ / ควรเพิ่มการรักษาความสะอาด และควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และแยกจุดให้ชัดเจน

3.5.3 งานบัตรผ่านแดนและ e-Border Pass ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 เรื่องแรก ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 เรื่องแรก คือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ป้ายบอกจุด ถนนทางเข้าจุดบริการถ่ายรูป แก้วน้ำ บัตรคิว เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรเพิ่มสถานที่และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และควรมีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ปรึกษา