



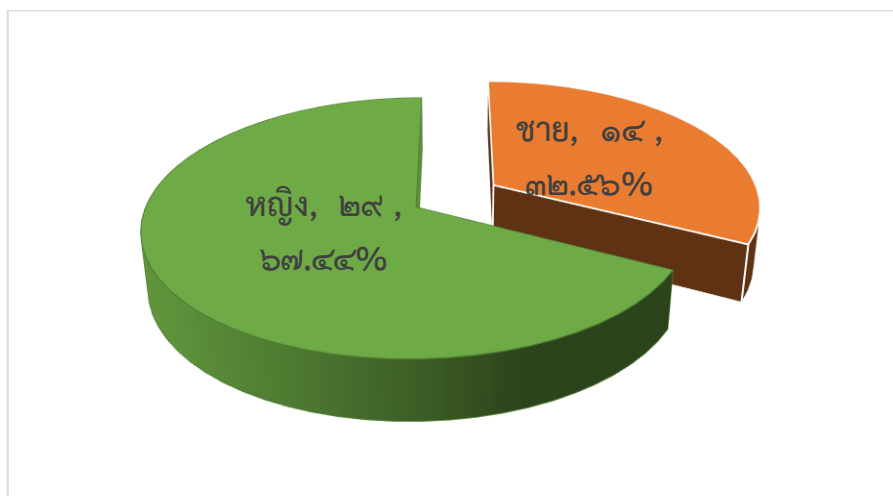
สรุปลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน ๔๓ คน (ข้อมูลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) โดยเก็บข้อมูลใน ๑ เดือนเต็ม คือ ๔๓ คน แบบสำรวจแบ่งเป็น ๓ ตอน ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ๑.๑ เพศ ๑.๒ อายุ ๑.๓ ระดับการศึกษา ๑.๔ อาชีพ และ ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๒. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการตอบแบบสอบถามมีดังนี้

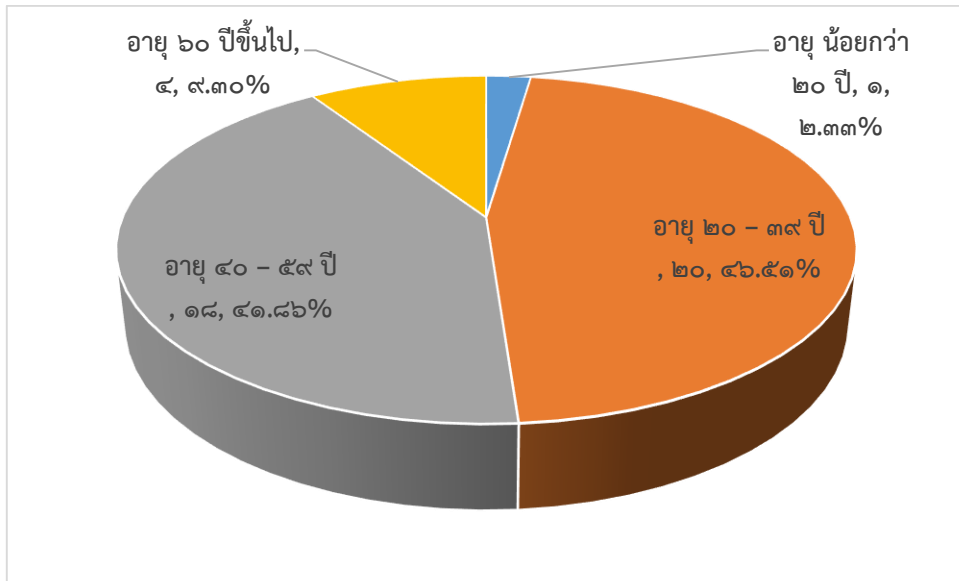
**ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**๑.๑ เพศ**



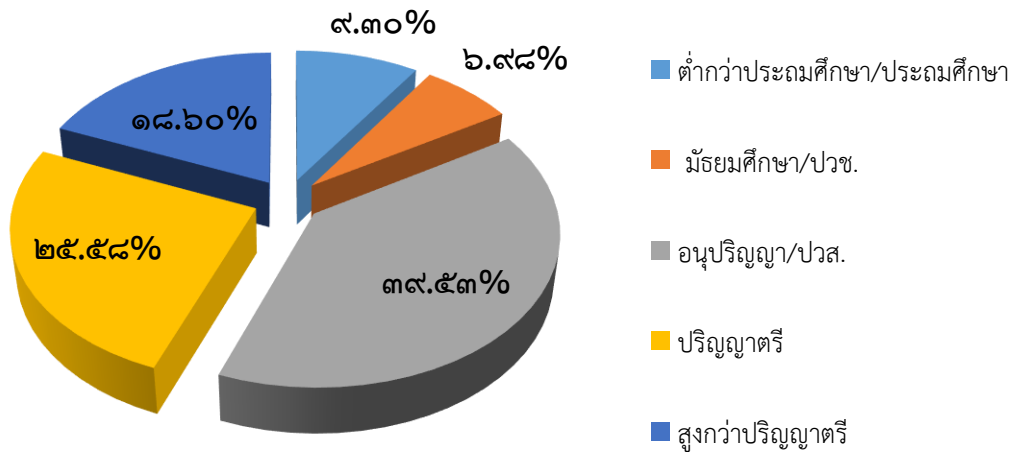
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน เป็นเพศชาย ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๖ และเป็น เพศหญิง ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๔

๑.๒ อายุ



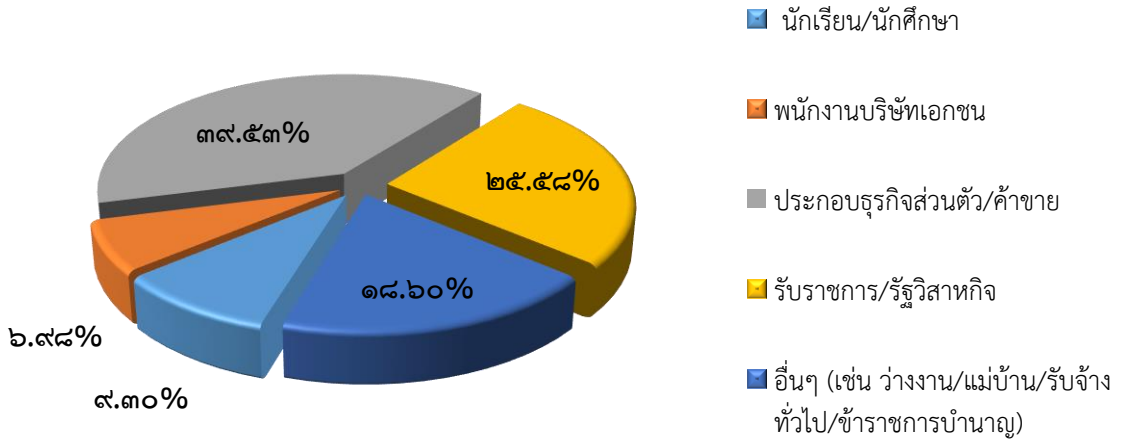
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑ อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๖ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

๑.๓ การศึกษา



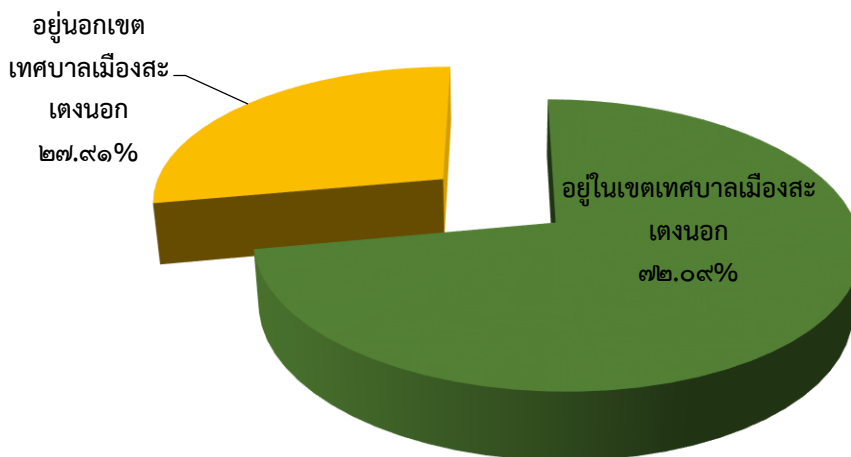
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๓ คน ระดับอนุปริญญา/ปวส. ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๖ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘

๑.๔ อาชีพ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๙ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๓ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๘ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๐ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คือร้อยละ ๓๙.๕๓ รองลงมาคืออาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ คือร้อยละ ๒๕.๕๘

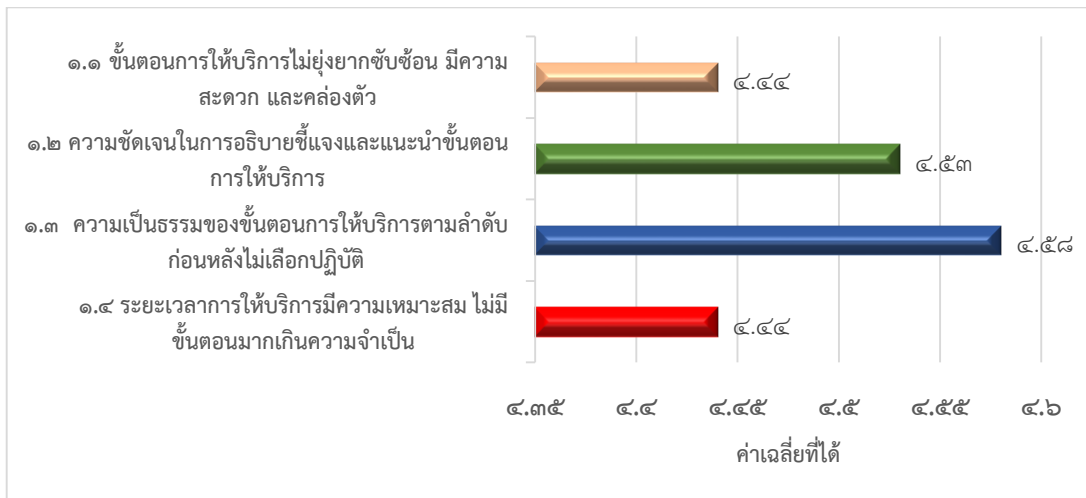
๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียน



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๙ และเป็นผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๑

## ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

### ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



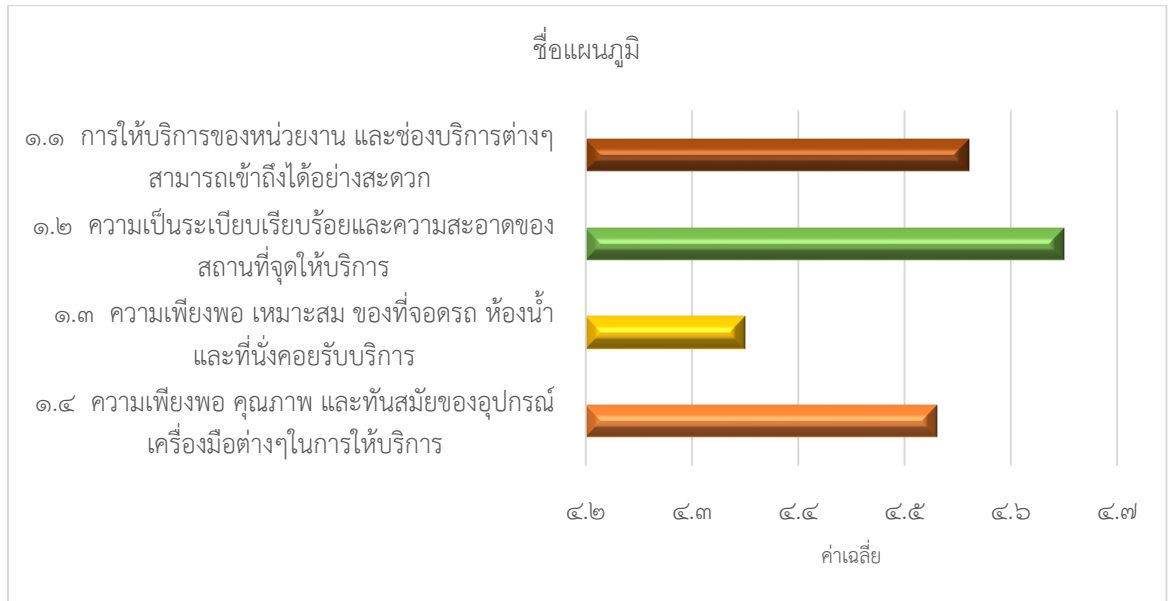
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน พึงพอใจในข้อ ๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และข้อ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว และข้อ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น ตามลำดับ

### ๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน พึงพอใจในข้อ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๑.๓ ความเป็นมิตรและเป็นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และข้อ ๑.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และข้อ ๑.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ และ ๑.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ตามลำดับ

### ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อ ๑.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ ๑.๑ การให้บริการของหน่วยงาน และช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ข้อ ๑.๔ ความเพียงพอ คุณภาพ และทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆในการให้บริการและข้อ ๑.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการตามลำดับ

**ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอกอย่างไร**

๑. บริการดีมาก พนักงานพูดจาสุภาพดี
๒. บริการประทับใจมาก ไม่รอนาน
๓. ขอให้เปิดให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสะดวกในการมาติดต่อใช้บริการ
๔. หาเครื่องมือในการประเมินเพื่อให้ง่ายต่อผู้ประเมิน ให้มีการประเมินโดยเก็บข้อมูลอย่างน้อย ปีละ ๒ ครั้ง เสนอฝ่ายบริหารทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไขในการเข้ารับบริการจากรัฐ

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำนวน ๔๓ คน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ เฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๓ โดยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก พึงพอใจร้อยละ ๙๐.๖๖