

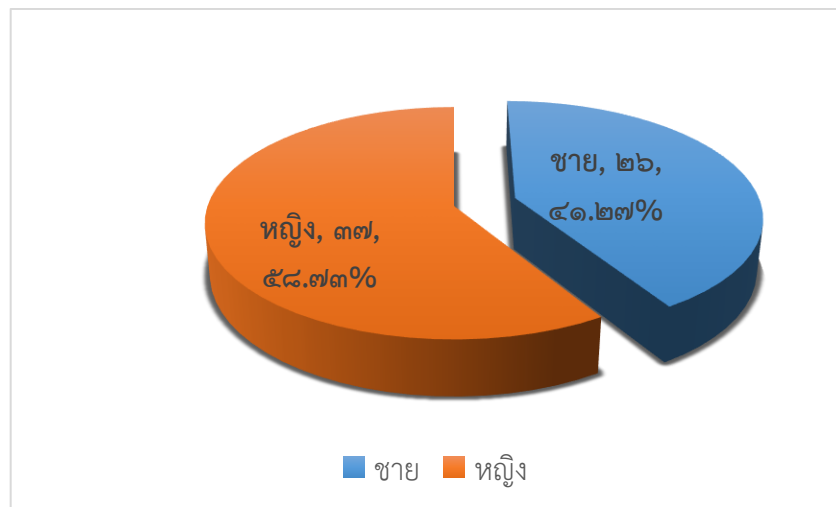


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน ๖๓ คน (ข้อมูลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยเก็บข้อมูลทุกเดือน คือ ๖๓ 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 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๒. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการตอบแบบสอบถามมีดังนี้

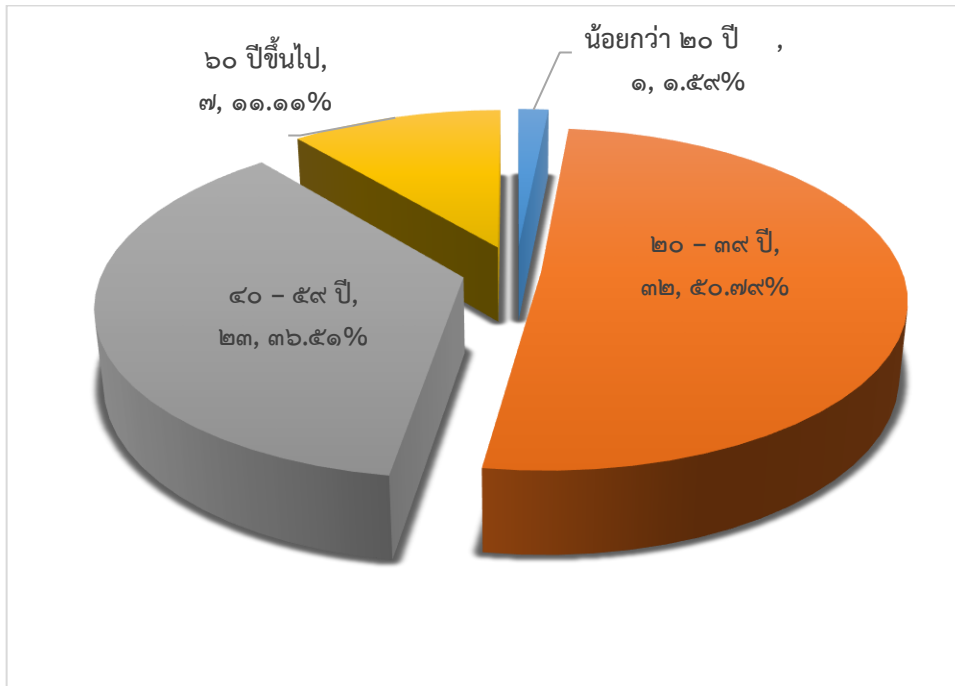
ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ



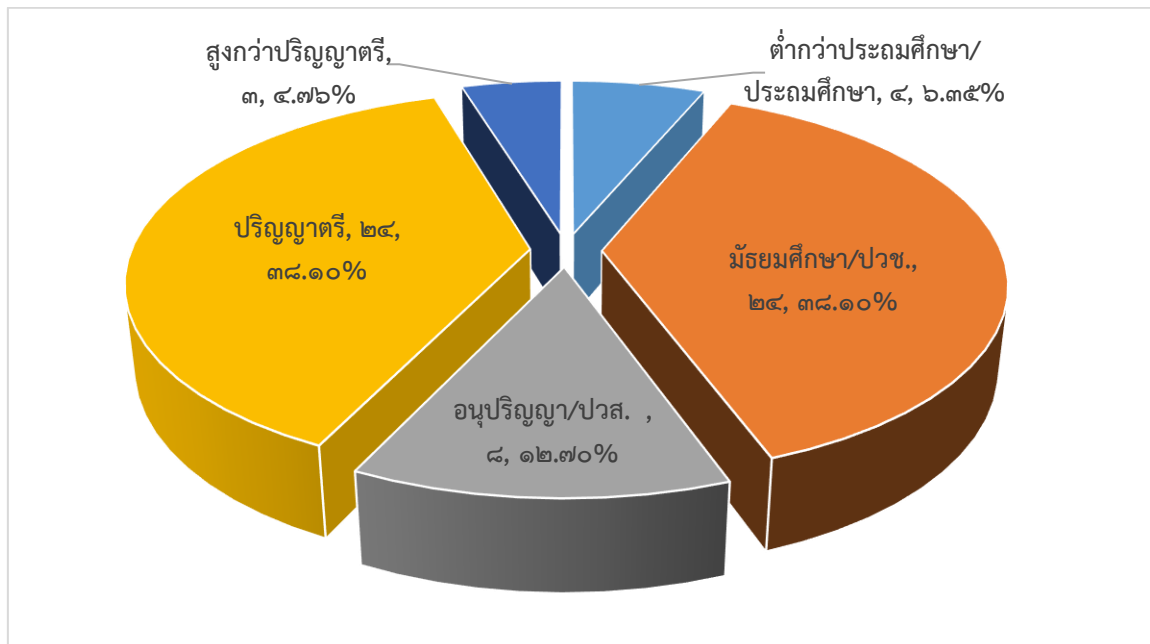
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน เป็นเพศชาย ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๗ และเป็น เพศหญิง ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๓

๑.๒ อายุ



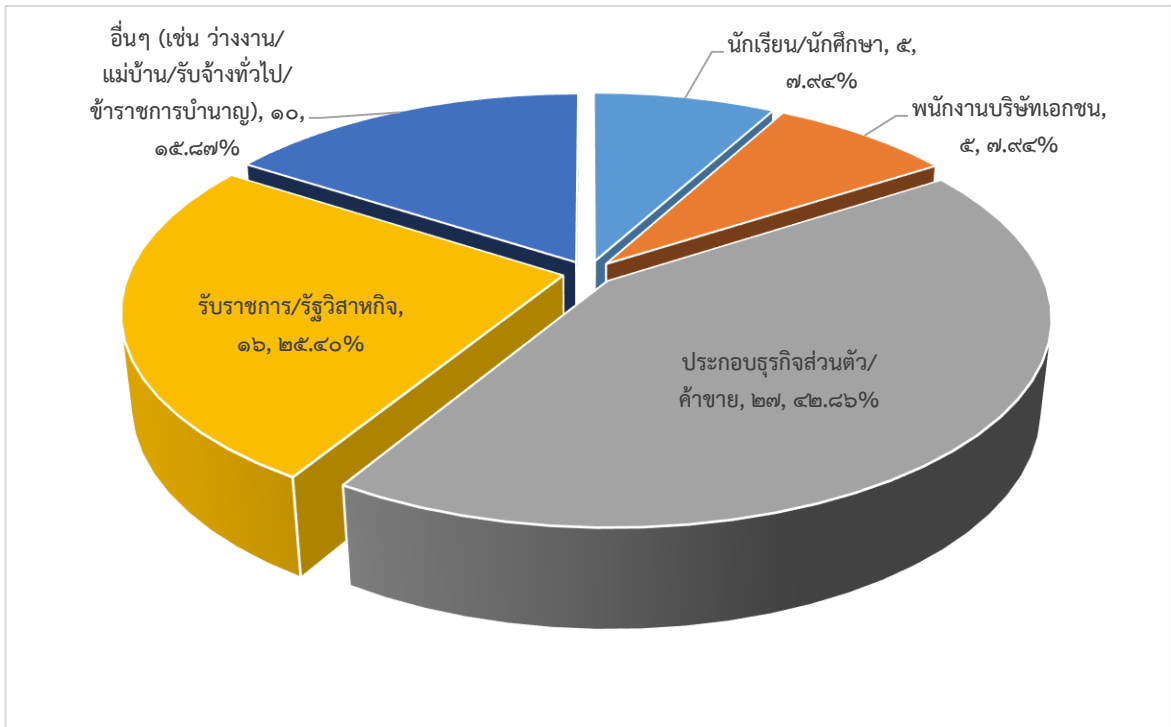
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๕ อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๑ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

๑.๓ การศึกษา



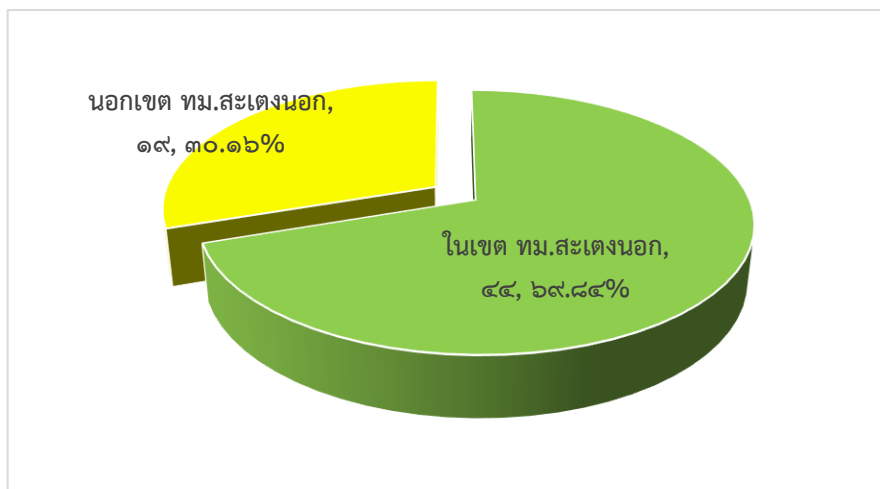
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๕ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

๑.๔ อาชีพ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๔ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๔ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คือร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคืออาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ คือร้อยละ ๒๕.๔๐

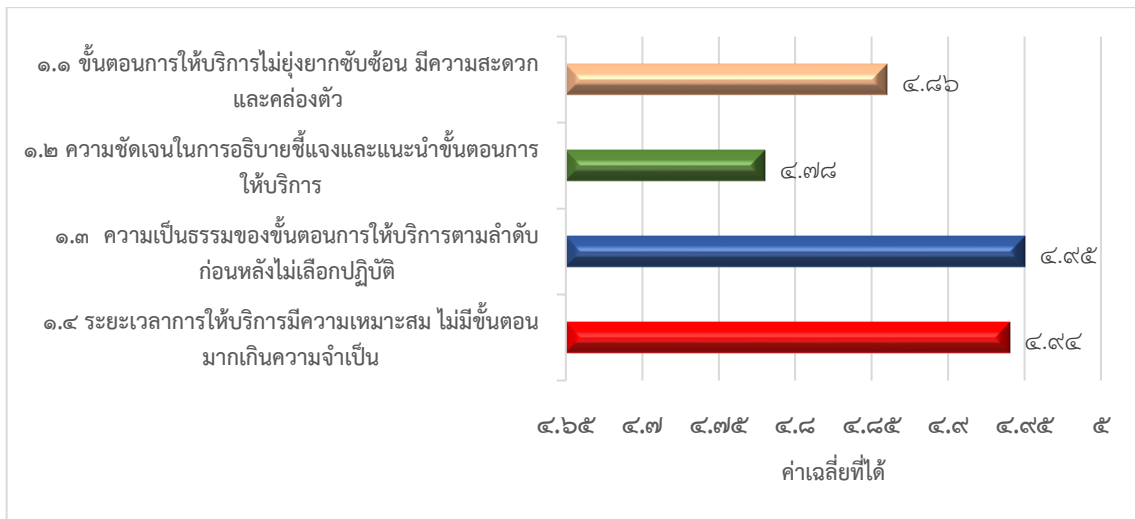
๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียน



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๔ และเป็นผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

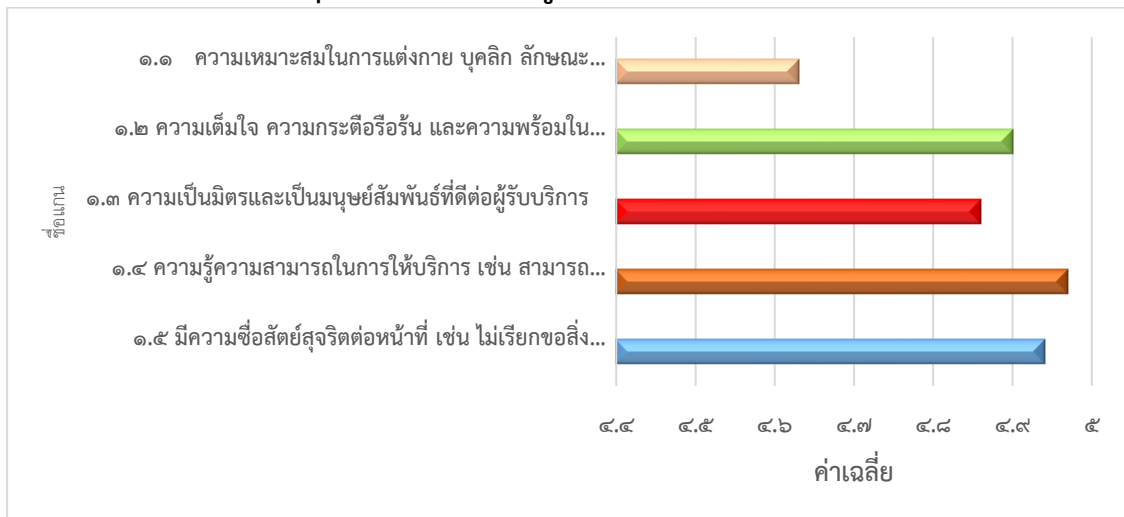
ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



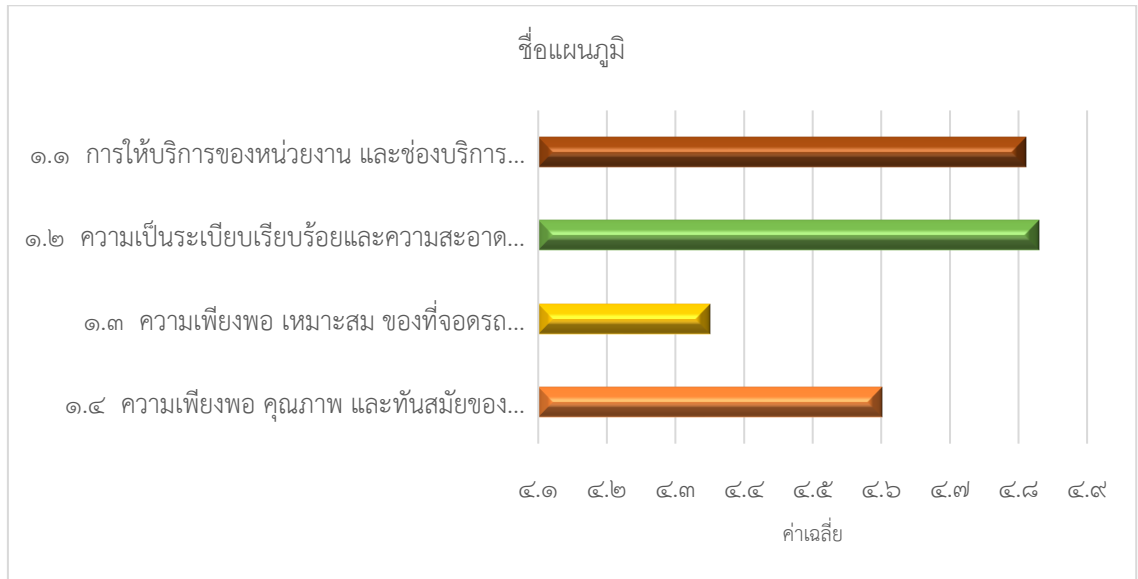
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๓ คน พึงพอใจในข้อ ๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนความจำเป็น ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว และข้อ ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และข้อ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๓ คน พึงพอใจในข้อ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๑.๓ ความเป็นมิตรและเป็นมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ 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. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พนักงานพูดจาสุภาพดี
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทุกคน
๓. เจ้าหน้าที่ทักทาย และสอบถามคนที่มาติดต่อด้วยความใส่ใจ และอธิบายได้อย่างละเอียด
๔. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนดีมาก
๕. ช่วยประสานกับสำนักงานที่ดิน ทำให้สะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อ บริการดีมาก

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำนวน ๖๓ คน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ เฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๐ โดยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก พึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๓