



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน ๒๖๕ คน (ข้อมูลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) 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

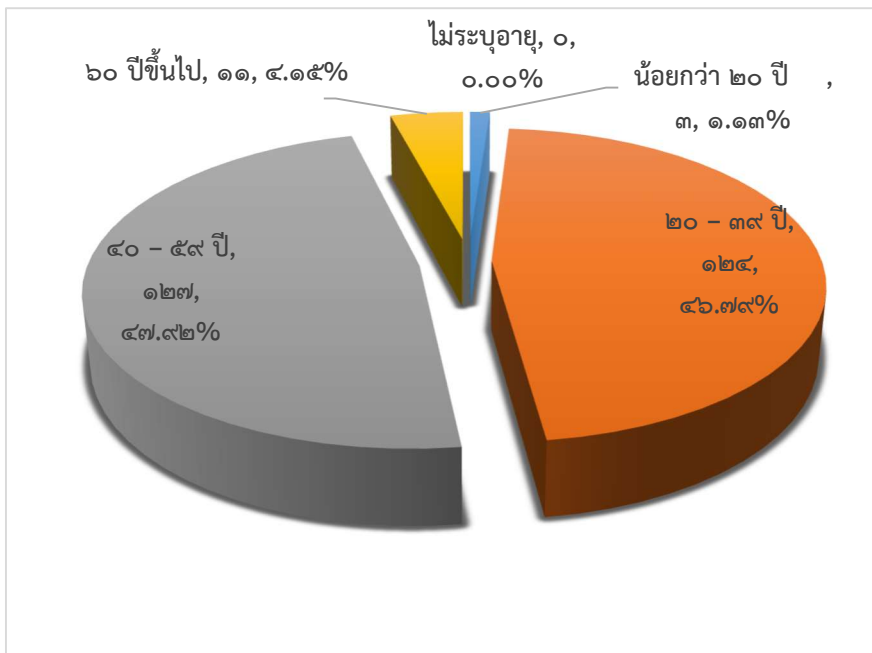
ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ



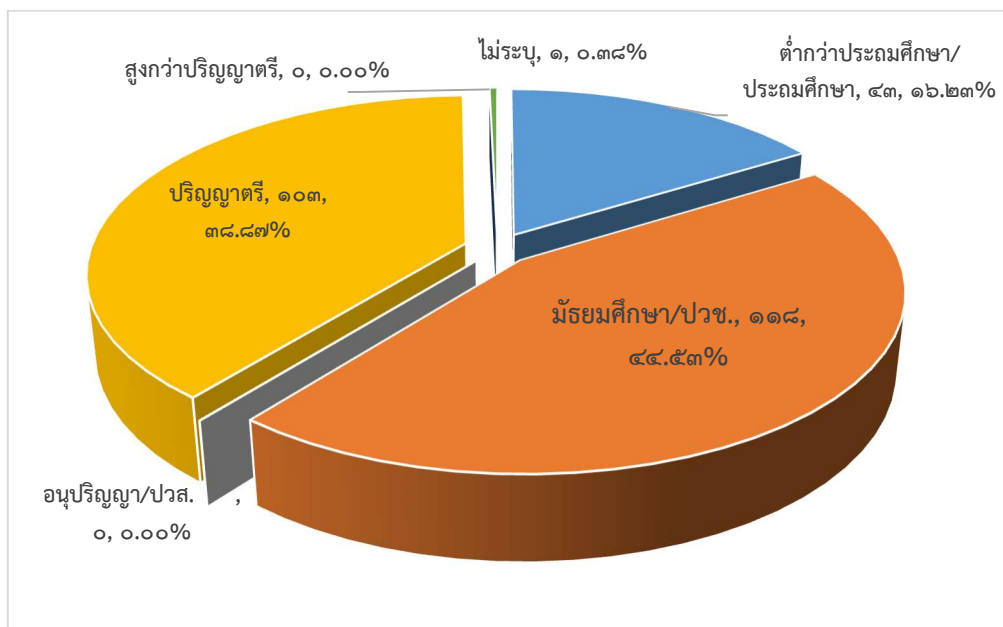
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน เป็นเพศชาย ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๖ และเป็นเพศหญิง ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๔

๑.๒ อายุ



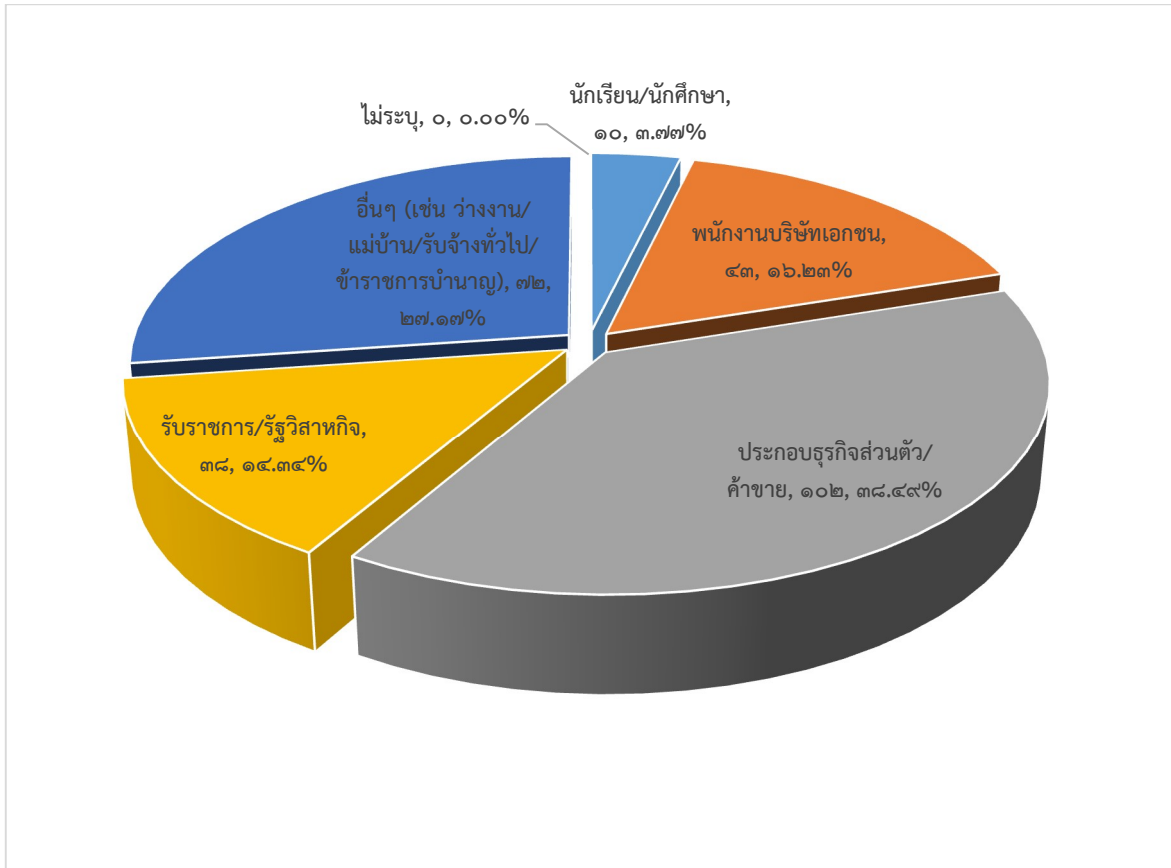
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ รองลงมาอายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๙ รองลงมา อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๑๓ ตามลำดับ

๑.๓ การศึกษา



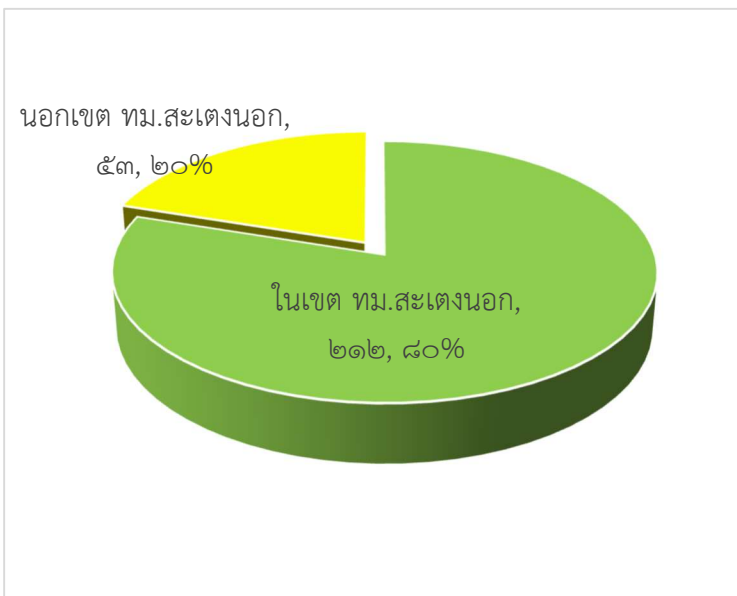
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๓ รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๗ รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๓ และไม่ระบุระดับการศึกษา ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘

๑.๔ อาชีพ



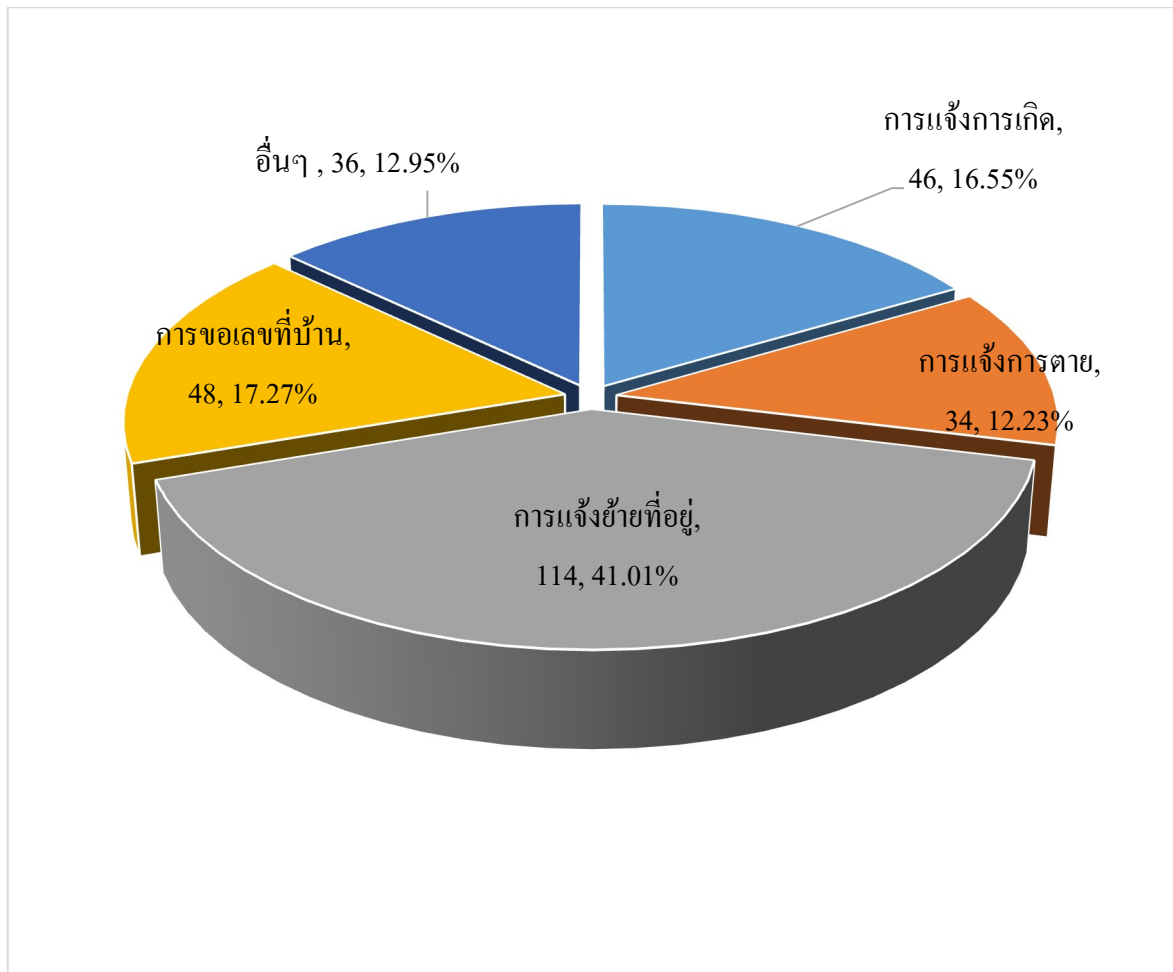
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๙ รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๗ รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๓ รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๔ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๗ ตามลำดับ

๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียน



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และเป็นผู้อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

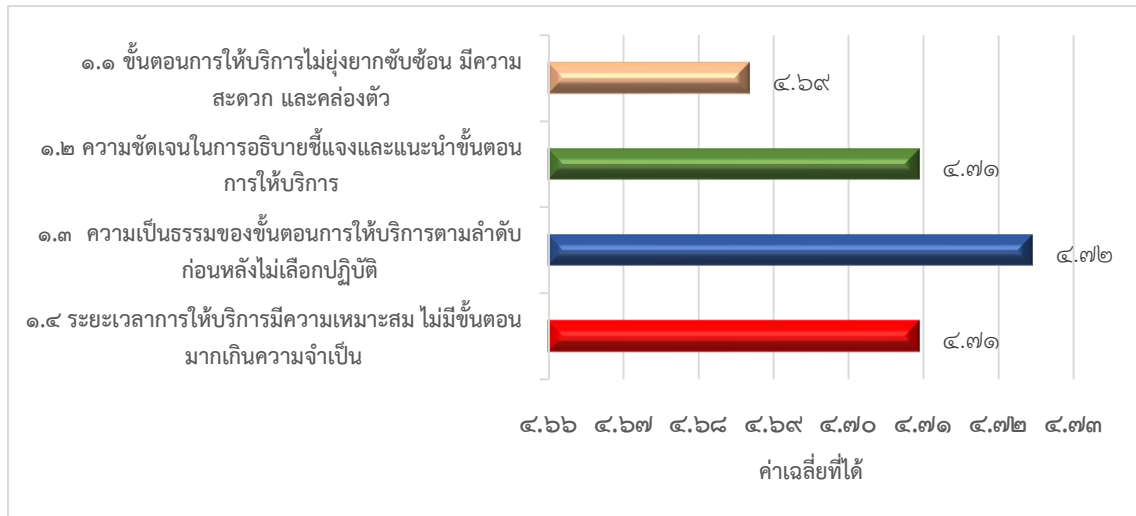
๑.๖ ท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎร เรื่องใด



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน ติดต่องานทั้งหมด ๒๗๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่องานเรื่องการแจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๑ รองลงมาติดต่อเรื่องขอเลขที่บ้าน จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๗ รองลงมาติดต่อเรื่องแจ้งการเกิด จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๕ รองลงมาติดต่อเรื่องอื่นๆ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๕ และติดต่อเรื่องการแจ้งการตาย จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๓ ตามลำดับ

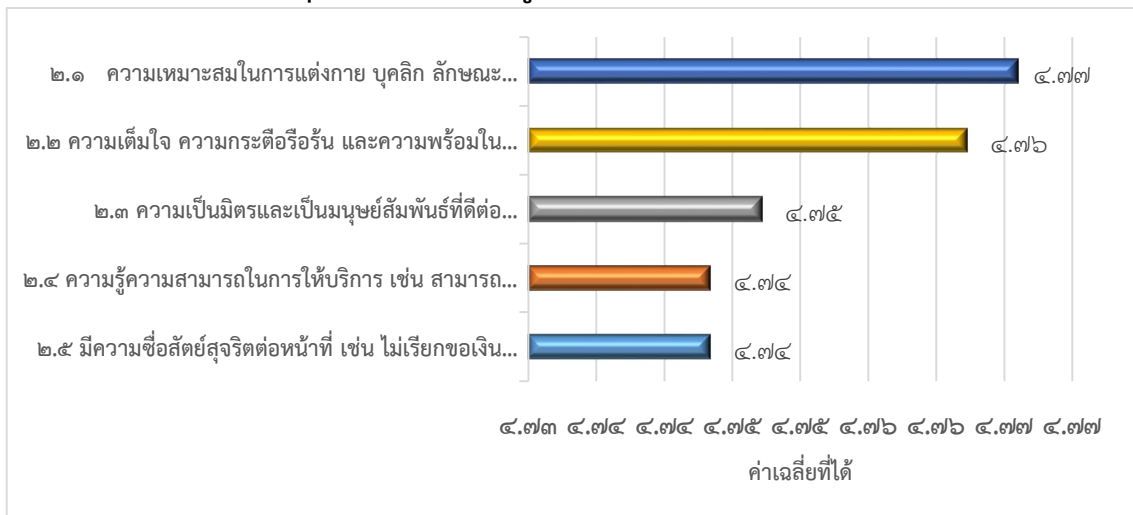
ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



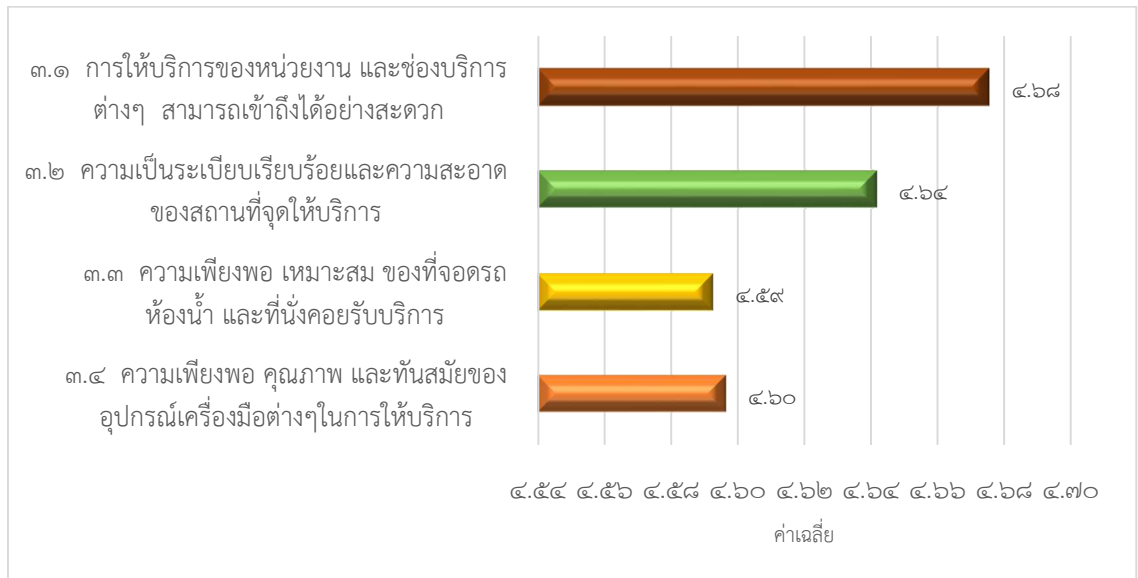
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน พึงพอใจในข้อ ๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับข้อ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ตามลำดับ และข้อ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว

๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน พึงพอใจในข้อ ๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ ๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือข้อ ๒.๓ ความเป็นมิตรและเป็นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และข้อ ๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ซึ่งเท่ากับข้อ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทนเป็นวัน ไม่รับสินบน เป็นต้น เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖๕ คน พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อ ๓.๑ การให้บริการของหน่วยงาน และช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ รองลงมา คือข้อ ๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพ และทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ และรองลงมาคือข้อ ๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอกอย่างไร

๑. ไม่มีคำติ
๒. ประทับใจ บริการดีมาก ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
๓. ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องการขอทะเบียนบ้าน พุดคุยเข้าใจง่าย ยิ้มในขณะให้บริการ ให้คำปรึกษาได้ดีมาก ขอขอบคุณครับ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สามารถตอบคำถามข้อสงสัย และการบริการไม่ยุ่งยาก มีความสะดวก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำปรึกษาได้ดีเข้าใจง่าย รวดเร็ว

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๕ คน มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ที่ ๔.๗๕ โดยพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี เต็มใจบริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการด้วยความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถ และซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ที่ ๔.๗๑ โดยพึงพอใจในเรื่องของความเป็นธรรมชาติไม่เลื้อกปฏิบัติ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ บริการรวดเร็ว คล่องตัว และขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และรองลงมาพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ ๔.๖๓ ซึ่งจะพึงพอใจน้อยในส่วนของที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งและอุปกรณ์ ในภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ เฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๐ โดยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก พึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐