



ประกาศเทศบาลเมืองสะเตงนอก

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

.....

ตามที่งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

เทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๗ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเสรี เรืองกาญจน์)

นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก (งานทะเบียนราษฎร) โทร. ๐ ๗๓๒๑ ๖๙๐๙

ที่ ยล ๕๒๙๐๑/๑๖๑ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ด้วยงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน โดยแบบสำรวจแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

บัดนี้งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เรียบร้อยแล้ว โดยประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๗ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยมีการชื่นชมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐรินทร์ เต็ง)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสาคร พัฒนาศรี)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายมาหะมะรอสีดี อุชะมิ)

นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

(นายเสรี เรืองกาญจน์)

นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

(นางนงเยาว์ ไชยมนี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

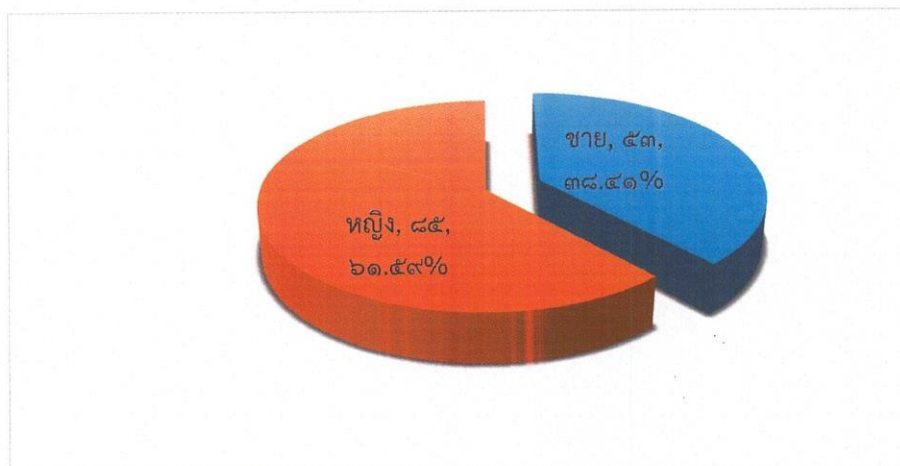


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน ๑๓๘ คน (ข้อมูลผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕) 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. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการตอบแบบสอบถามมีดังนี้

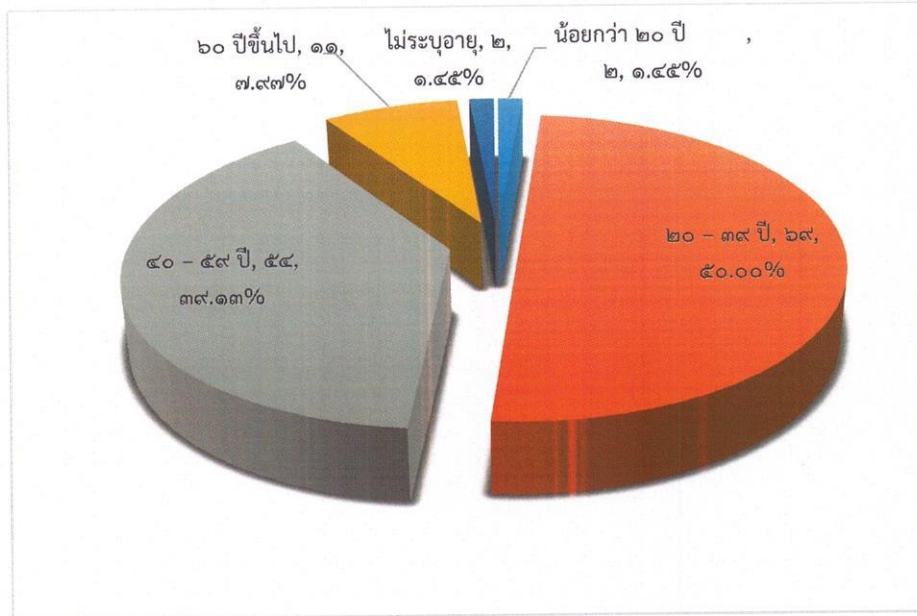
ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ



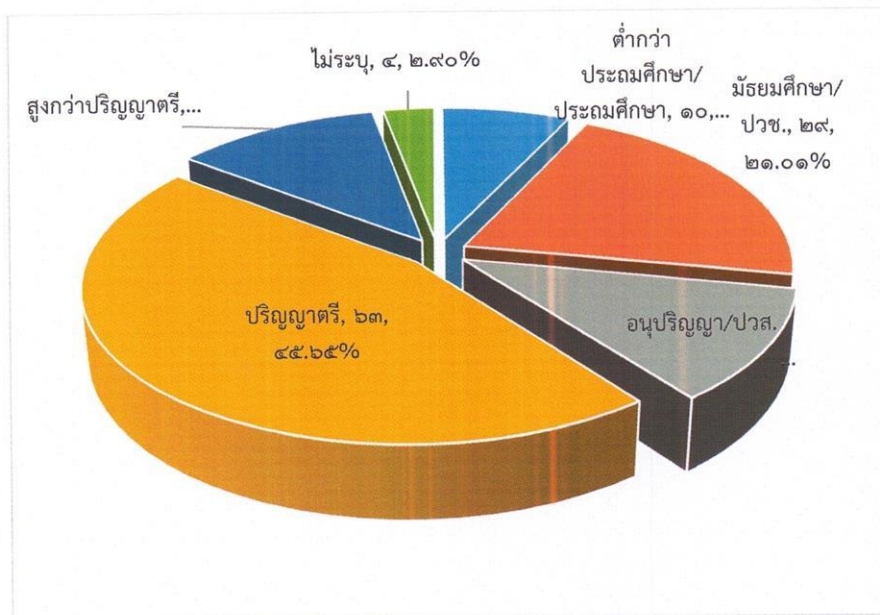
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน เป็นเพศชาย ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๑ และเป็นเพศหญิง ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๙

๑.๒ อายุ



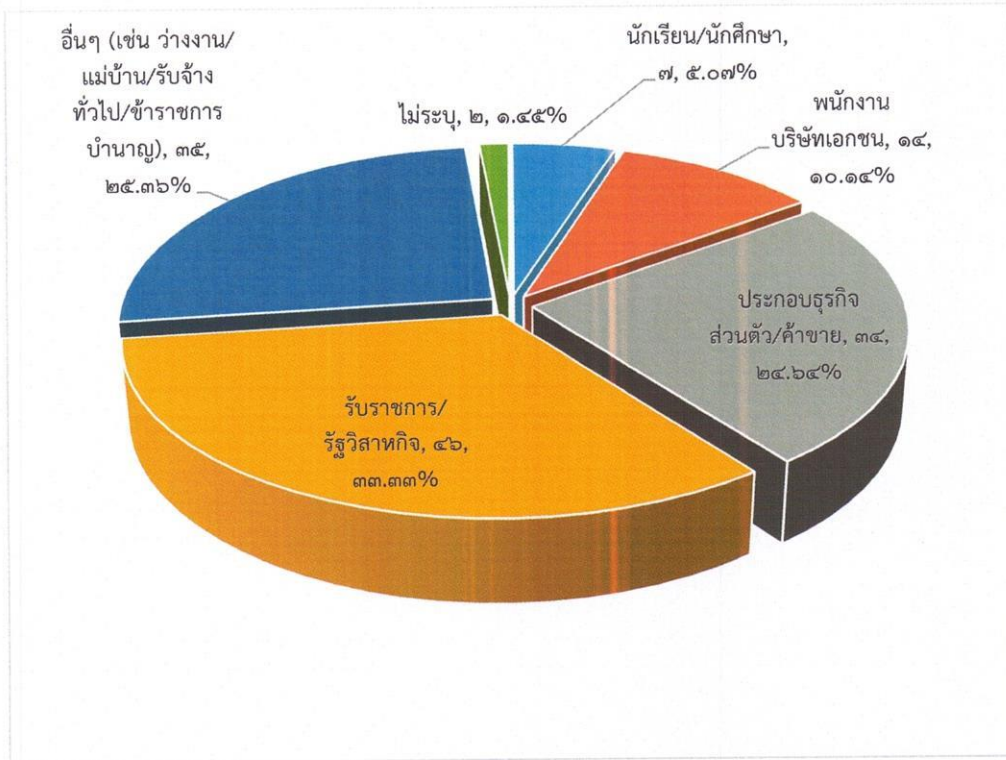
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๕ อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๗ และไม่ระบุอายุ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๕

๑.๓ การศึกษา



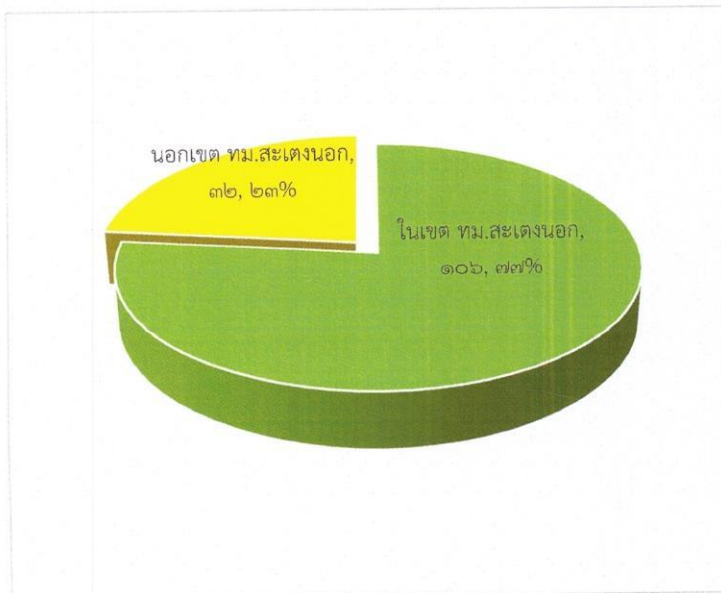
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๑ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๙ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๕ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๙ และไม่ระบุระดับการศึกษา ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

๑.๔ อาชีพ



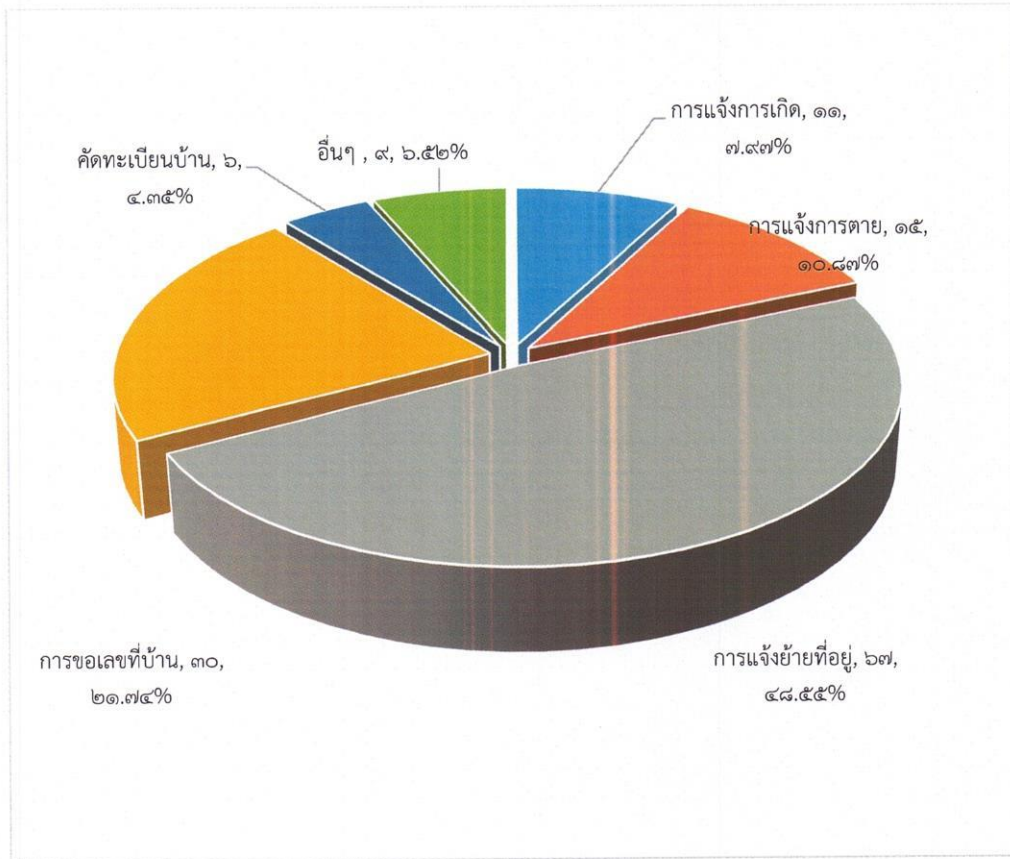
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๗ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๔ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๔ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๖ และมีผู้ไม่ระบุอาชีพ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๕ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คือ ร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คือร้อยละ ๒๔.๖๔

๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียน



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๑ และเป็นผู้อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๙

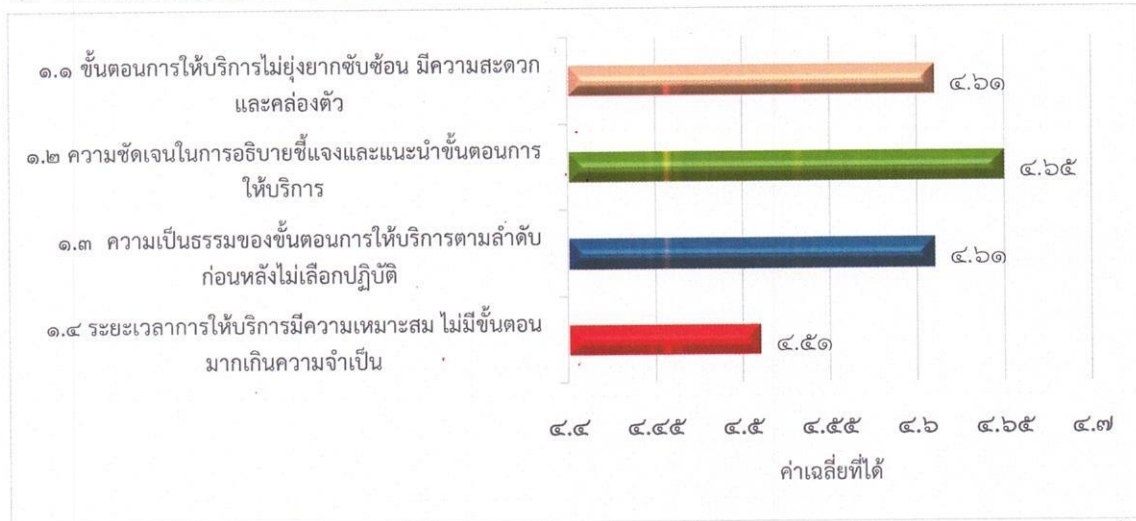
๑.๖ ท่านมาติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร เรื่องใด



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามติดต่อกับงานแจ้งการเกิด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๗ แจ้งการตาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗ แจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๕ ขอเลขที่บ้าน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ คัดทะเบียนบ้าน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ และติดต่อกับงานอื่นๆจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒

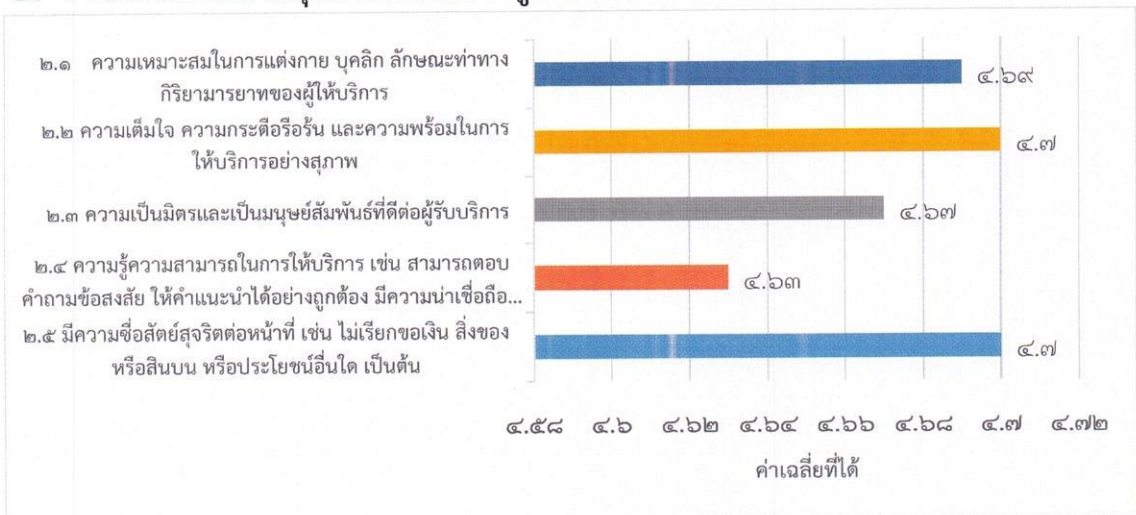
ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



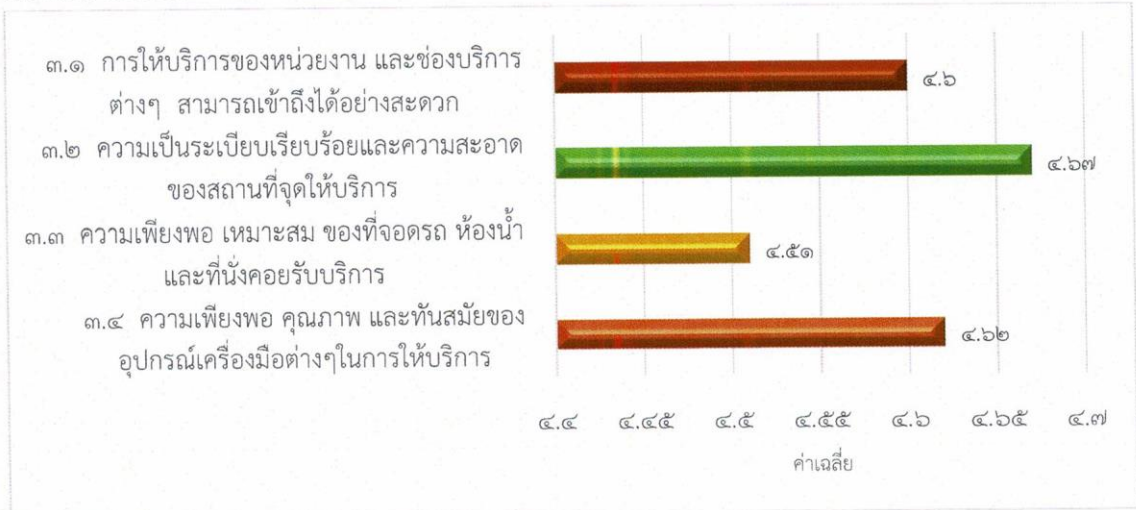
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน พึงพอใจในข้อ ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว เท่ากับข้อ ๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ข้อ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน พึงพอใจในข้อ ๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และข้อ ๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอ สิ่งตอบแทนเป็นวัน ไม่รับสินบน เป็นต้น มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ ๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ข้อ ๒.๓ ความเป็นมิตรและเป็นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ และข้อ ๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๘ คน พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อ ๑.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือข้อ ๑.๔ ความเพียงพอ คุณภาพ และทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ ข้อ ๑.๑ การให้บริการของหน่วยงาน และช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และข้อ ๑.๓ ความเพียงพอเหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอกอย่างไร

๑. บริการได้ดีเยี่ยม บริการได้ดี ขอชื่นชม ขอให้ทำดีต่อไปครับ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนคะ ขอบพระคุณอย่างยิ่ง
๔. เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคนคะ ให้คำปรึกษาดี
๕. บริการดี พูดเพราะ ชื่นชมครับ อธิบายได้ง่าย กระชับเข้าใจดีครับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ อธิบายเข้าใจง่าย บริการดีมากคะ
๖. การบริการดีมาก รวดเร็วในการทำงาน
๗. มีการบริการอย่างเป็นมิตร
๘. ขอบคุณคณะทำงาน
๙. เจ้าหน้าที่ทำงานได้ดีเยี่ยม รวดเร็วมาก
๑๐. เจ้าหน้าที่ทำงานได้ดีเยี่ยม รวดเร็วมาก
๑๑. ขอเป็นกำลังใจให้ทุกท่าน ทำงานเพื่อประชาชน ขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเพื่อประชาชน
๑๒. เจ้าหน้าที่ชื่อ นายชากาเรีย ดาแซ มีความกระตือรือร้น ในการการปฏิบัติงาน ด้วยจิตใจที่รักการบริการอย่างดีเยี่ยม
๑๓. โดยรวมประทับใจคะ

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๘ คน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ เฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๓ โดยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก พึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๗