



รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

เทศบาลตำบลเมืองรามันห์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



ตารางแสดงสถิติจำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการ ผ่านจุดให้บริการ(Walk-in)และผ่านช่องทาง(E-service)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

สถิติจำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการ	เดือน																							
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕						ปี พ.ศ. ๒๕๖๖																	
	ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน	
	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service
๑.การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ/การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-	๕๕	-	๑๐	-	-	-	๑	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	-	-	-	๑	-	๒	-	๒	-	-	-	๒	-	๑	-	๒	-	-	-	๑	-	๙	-
๓.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	๒	-	-	-	-	๒	-	๒	๑	๑	๑	๑	๑	-	๑
๔.การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	-	๑	-
๕.การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.การรับแจ้งเกิด	๕๖	-	๖๐	-	๔๐	-	๕๐	-	๕๑	-	๗๓	-	๔๙	-	๕๖	-	๖๔	-	๔๔	-	๖๘	-	๖๗	-
๗.การรับแจ้งตาย	๒	-	๑๑	-	๙	-	๗	-	๙	-	๑๒	-	๙	-	๖	-	๑	-	๙	-	๑๑	-	๑๒	-
๘.การรับแจ้งการย้ายที่อยู่	๗๘	-	๗๙	-	๕๑	-	๖๔	-	๖๔	-	๘๔	-	๕๔	-	๖๙	-	๖๘	-	๕๖	-	๗๘	-	๗๐	-
๙.การขอบ้านเลขที่	-	๑	๔	-	-	-	๑	-	๑	-	๒	-	-	-	๕	-	๒	-	๒	-	-	-	๓	-
๑๐.การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๓	-	๕	-	๒	-	๑๑	-	๓	-	๖	-	๓	-	๗	-	๙	-	๓	-	๕	-	๓	-
๑๑.งานคัดทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔)	๗	-	๕	-	๒	-	๑๓	-	๗	-	๓	-	๗	-	๑๐	-	๓	-	๙	-	๕	-	๕	-
๑๒.การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	-	-	-	-	-	-	๑๐	-	๑๕	-	๑๕	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.การช่วยเหลือสาธารณภัย	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๗	-	๑๒	-	
๑๔.การรับแจ้งทำบัตรคนพิการ	๒	-	๑	-	-	-	๑	-	๒	-	-	-	-	-	๒	-	๒	-	๑	-	๒	-	๑	-
๑๕.การรับชำระภาษีป้าย	-	-	๑	-	-	-	๓	-	๑๓	-	๑๔	-	๘	-	-	-	๒	-	-	-	๓	-	-	-
๑๖.การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙	-	๖	-	๗	-	-	-	๒	-	-	-	๑๘	-	๕๘	-	๗๓	-	๔๙	-	๑๔๔	-	๔๘	-

ตารางแสดงสถิติจำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการ ผ่านจุดให้บริการ(Walk-in)และผ่านช่องทาง(E-service)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

สถิติจำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการ	เดือน																							
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕						ปี พ.ศ. ๒๕๖๖																	
	ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน	
	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service
๑๗.การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทาง สาธารณะ	-	-	-	-	๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	๓	-
๑๘.ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑	-	๑	-	๒	-	๑	-	๓	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	๒	-	๒	-	๓	-
๑๙.การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคารตามมาตรา ๓๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๐.การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-
๒๑.การรับแจ้งขุดดิน/ถมดิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๒.การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๒๘	-	๑๔	-	๑๙	-	๑๘	-	๓	-	๕	-	๑๐	-	๑๘	-	๒๕	-	๒๓	-	๑๕	-	๔	-
๒๓.การขอ/ต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารฯ	-	-	-	-	๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๔.การขอ/ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-
๒๕.การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในเขตพื้นที่	๒๑	-	๒๒	-	๒๐	-	๒๒	-	๒๐	-	๒๒	-	๓๐	-	๓๑	-	๓๐	-	๓๑	-	๓๑	-	๓๐	-
๒๖.การให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพใน ระดับตำบล	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	๑	-	-	-	๑	-	-	-	๒	-	๑๐	-	๕	-
๒๘.การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ (ใช้เลือดออก,พิษสุนัขบ้า, พ่นยาฆ่าเชื้อ)	-	๑	๑	-	๓	-	๓	-	๑	-	๑	-	๒	-	๒	-	๒	๑	๒	-	๒	-	๒	-
๒๙.การรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ (ตัดต้นไม้,ตัดหญ้า,ล้างรางระบายน้ำ)	๒๑	-	๒๒	-	๒๐	-	๒๒	-	๒๐	-	๒๔	-	๑๖	-	๒๐	-	๒๑	-	๒๐	-	๒๐	-	๒๑	-
รวม	๒๓๓		๒๘๗		๑๙๑		๒๓๐		๒๒๑		๒๖๖		๒๐๕		๒๘๘		๓๐๙		๒๕๘		๔๐๘		๒๙๗	



รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
ณ จุดบริการเทศบาลตำบลเมืองรามันห์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ			ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๒๗	๔๘.๘
	หญิง	๑๓๓	๕๑.๒
รวม		๒๖๐	๑๐๐
อายุระหว่าง	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๒	๑๒.๓
	๒๐-๓๐ ปี	๓๒	๑๒.๓
	๓๑-๔๐ ปี	๗๑	๒๗.๓
	๔๑-๕๐ ปี	๔๖	๑๗.๗
	๕๑-๖๐ ปี	๕๐	๑๙.๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	๒๙	๑๑.๒
รวม		๒๖๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถม	๖๑	๒๓.๕
	ประถมศึกษา	๗๕	๒๘.๘
	มัธยมศึกษา	๖๐	๒๓.๑
	อนุปริญญา/ปวส.	๓๔	๑๓.๑
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓๐	๑๑.๕
รวม		๒๖๐	๑๐๐
อาชีพ	เกษตรกร	๑๑๒	๔๓.๑
	รับราชการ	๑๔	๕.๔
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๒๒	๔๖.๙
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๔.๖
	อื่นๆ	๐	๐
รวม		๒๖๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ จำนวน ๒๖๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แบบสรุปผลความพึงพอใจของส่วนราชการของผู้ขอรับบริการในแต่ละภารกิจ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ส่วนราชการ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	สำนักปลัดเทศบาล
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	สำนักปลัดเทศบาล
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๘	สำนักปลัดเทศบาล
การยื่นคำขอใช้บริการรถดับเพลิง/บริการน้ำ	๖๑	สำนักปลัดเทศบาล
การรับแจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้ายที่อยู่	๑,๖๐๖	สำนักปลัดเทศบาล
การขอบ้านเลขที่	๒๐	สำนักปลัดเทศบาล
การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร	๖๐	สำนักปลัดเทศบาล
งานคัดทะเบียนบ้าน(ท.ร.๑๔)	๗๖	สำนักปลัดเทศบาล
การชำระภาษีที่ดินสิ่งปลูกสร้าง	๔๒๖	กองคลัง
การชำระภาษีป้าย	๔๔	กองคลัง
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๖	กองช่าง
การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๘๒	กองช่าง
การกำจัดสิ่งปฏิกูล	๓๑๐	กองสาธารณสุขฯ
การขอติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร	๐	กองสาธารณสุขฯ
การขอจัดตั้งตลาด	๐	กองสาธารณสุขฯ
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	กองสาธารณสุขฯ
การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๕	กองสาธารณสุขฯ
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	กองสาธารณสุขฯ
การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในเขตพื้นที่	๓๑๐	กองสาธารณสุขฯ
การให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับตำบล	๒๑	กองสาธารณสุขฯ
การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ (ไข้เลือดออก, พิษสุนัขบ้า, พ่นยาฆ่าเชื้อ)	๒๑	กองสาธารณสุขฯ
การรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ (ตัดต้นไม้, ตัดหญ้า, ถ้างารระบายน้ำ)	๒๔๗	กองสาธารณสุขฯ
การยื่นคำขอถังขยะ	๔๐	กองสาธารณสุขฯ
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖๙	กองสวัสดิการสังคม
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๘	กองสวัสดิการสังคม
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	กองสวัสดิการสังคม
การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๖๒	กองสวัสดิการสังคม
รวม	๓,๖๒๐	

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ประกอบด้วยด้วย ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ,ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ,การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ,ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ

๑.๑ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๒	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๔๒	๑๐๗	๑๑	-	-
ร้อยละ	๕๔.๖	๔๑.๒	๔.๒		

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๖ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๔๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๔.๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๓๓	๑๑๓	๑๔	-	-
ร้อยละ	๕๑.๒	๔๓.๕	๕.๓		

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๔๓.๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๕.๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๑.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ ๔	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๓๘	๑๐๗	๑๕	-	-
ร้อยละ	๕๓.๑	๔๑.๒	๕.๗		

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองมณีนท์ ในหัวข้อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๑ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๔๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๕.๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๑.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ ๕	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๙	๙๒	๙	-	-
ร้อยละ	๖๑.๒	๓๕.๔	๓.๔		

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองมณีนท์ ในหัวข้อ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๓๕.๔ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๓.๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๑.๕ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๓	๙๘	๙	-	-
ร้อยละ	๕๘.๙	๓๗.๗	๓.๔		

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองมณีนท์ ในหัวข้อ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๙ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๓๗.๗ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๓.๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนมาอันดับแรก, การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้, การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ตารางที่ ๗	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๔	๙๐	๑๖	-	-
ร้อยละ	๕๙.๒	๓๔.๗	๖.๑		

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๓๔.๗ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๖.๑ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ตารางที่ ๘	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๙	๘๕	๑๖	-	-
ร้อยละ	๖๑.๒	๓๒.๗	๖.๑		

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๓๒.๗ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๖.๑ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๒.๓ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ ๙	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๖	๙๑	๑๓	-	-
ร้อยละ	๖๐	๓๕	๕		

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๓๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๕ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๒.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๖๐	๘๓	๑๗	-	-
ร้อยละ	๖๑.๕	๓๒	๖.๕		

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๓๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๖.๕ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มากที่สุด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ, ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ, มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

๓.๑ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ตารางที่ ๑๑	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๒	๙๕	๑๓	-	-
ร้อยละ	๕๘.๕	๓๖.๕	๕		

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ ความพึงพอใจต่อความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี รองลงมาร้อยละ ๓๖.๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก ส่วนร้อยละ ๕ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๔๘	๘๗	๒๕	-	-
ร้อยละ	๕๖.๙	๓๓.๕	๙.๖		

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ การมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๙ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๓๓.๕ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๙.๖ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓.๓ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

ตารางที่ ๑๓	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๙	๘๗	๑๔	-	-
ร้อยละ	๖๑.๒	๓๓.๔	๕.๔		

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๒ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๓๓.๔ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๕.๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓.๔ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๗๖	๗๗	๗	-	-
ร้อยละ	๖๗.๗	๒๙.๖	๒.๗		

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๖๐ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ในหัวข้อ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๗.๗ มีความพึงพอใจในระดับที่ดีมาก รองลงมาร้อยละ ๒๙.๖ มีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนร้อยละ ๒.๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๔. ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ควรมีการปรับปรุงในด้านใด(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

สถานที่จอดรถ	จำนวน	๖	คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๒	คน
อาคารสถานที่	จำนวน	๒	คน
การลดขั้นตอนการปฏิบัติ	จำนวน	๓	คน