



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ เทศบาลตำบลเมืองรามันท์

ที่ ยล ๕๒๒๐๑.๕/๒๒

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองรามันท์

ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยสุ่มจากผู้ที่ได้มาติดต่อใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการในเรื่องต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นไป นั้น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๓๐ ราย

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๒. คัดร็รองรายการทะเบียนคนและบ้าน |
| ๓. ทะเบียนการปลูกสร้างบ้าน | ๔. ทะเบียนการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน |
| ๕. ทะเบียนคนเกิด | ๖. ทะเบียนคนตาย |
| ๗. ทะเบียนการย้าย | ๘. ทะเบียนการแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน |
| ๙. คัดทะเบียนบ้านแบบเล่ม (ท.ร.๑๔) | ๑๐. อื่น ๆ |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๐	๐	๐	๐	๐
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๐	๐	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒๙.๒๕	๐.๕	๐.๒๕	๐	๐
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๙	๑	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๙	๑	๐	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๙	๐	๑	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๙.๒๕	๐.๕	๐	๐	๐.๒๕
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๗	๒	๐	๐	๑
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะดวกปลอดภัย	๓๐	๐	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๒๙.๕	๐.๖๗	๐.๐๘	๐	๐.๐๘

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๕	๑.๖๗	๐.๘๓	๐	๐
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๖.๖๗	๓.๓๓	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๖.๖๗	๓.๓๓	๐	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๖.๖๗	๐	๓.๓๓	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๕	๑.๖๗	๐	๐	๐.๘๓
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๐	๖.๖๗	๐	๐	๓.๓๓
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๙๘.๓๓	๑.๑๑	๐.๒๕	๐	๐.๒๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ผู้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจจากการมารับบริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จำนวน ๓๐ ราย

๒. ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการในเรื่อง ทะเบียนเกิดและทะเบียนการย้ายออก

๓. มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จากรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๐ รายการ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยแจกแจงรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๒๙.๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ |
| ๒. ในระดับมากเฉลี่ย ๐.๖๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑ |
| ๓. ในระดับปานกลางเฉลี่ย ๐.๐๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ |
| ๔. ในระดับน้อยเฉลี่ย ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕. ในระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ |

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จากการมาขอรับบริการ ทั้ง ๓ ด้าน ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ และจะดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ..... 

(นางกิตติยา วาแม่ดีชา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร

ความเห็นหัวหน้าฝ่าย

.....
.....

(ลงชื่อ)

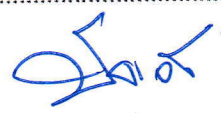

(นางสิณัฐณา ทะระมา)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)


(นายบรรจง ศรีสุข)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

..... 
..... 
.....  98.33

(ลงชื่อ)


(นายมานิตย์ ชุมห้อง)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองรามันห์

คำสั่ง/ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ



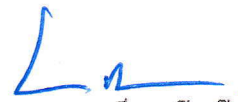
อนุมัติ



ไม่อนุมัติ

.....
.....

(ลงชื่อ)


(นายดูหะเล็ม เจ๊ะเต๊ะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองรามันห์

แบบสอบถามความพึงพอใจ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ตำบลกายูบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ที่ได้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ	
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	บ้านเลขที่..... ม. อ. จ. ต.
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ต.กายูบอเกาะ อ.รามัน จ.ยะลา
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	
☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	
☐ คัดรรับรองรายการทะเบียนคนและบ้าน	
☐ ทะเบียนการปลูกสร้างบ้าน	
☐ ทะเบียนการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	
☐ ทะเบียนคนเกิด	
☐ ทะเบียนคนตาย	
☐ ทะเบียนการย้าย	
☐ ทะเบียนการแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน	
☐ คัดทะเบียนบ้านแบบเล่ม (ท.ร.๑๔)	
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า สนท.เทศบาลตำบลเมืองรามันห์ ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในหน่วยงาน

☐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....



ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น