



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์

ที่ ยล ๕๒๒๐๑.๔/๑๖ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองรามันท์

ตามที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น โดยสุ่มจากผู้ที่ได้มาติดต่อใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการในเรื่องต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นไป นั้น

สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๒ ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ ประจำปี ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๖๐ ราย

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๒. คัดรบบรองรายการทะเบียนคนและบ้าน |
| 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	๓๒	๒๗.๒๕	๐.๕	๐.๒๕	
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕	๑๓	๑	๑	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๓	๑๗	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๓๖	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖	๔๓	๑	๐	๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๒.๕	๔๐	๗.๕	๐	
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔	๔๗	๙	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙	๔๕	๖	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๓	๓๐	๗	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๔	๓๘	๘	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓	๒๓.๕	๒๙	๔.๕	
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖	๑๖	๒๗	๑๑	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓	๒๓	๓๑	๓	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑	๒๘	๒๗	๔	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๒	๒๗	๓๑	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๑๕.๘๓	๓๐.๒๕	๑๒.๓๓	๑.๕๘	๐

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๒.๓๓	๔๓.๒๕	๐.๖๗	๐.๒๕	
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๑	๑๓	๑	๑	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๑.๖๗	๒๘.๓๔	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐	๖๐	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๖.๖๗	๗๑.๖๗	๑.๖๗	๐	๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒๐.๘๓	๕๔.๑๔	๑๒.๕๐	๐	
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖.๖๗	๒๘.๒๐	๑๕	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕	๗๕	๑๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๘.๓๔	๕๐	๑๑.๖๗	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓.๓๔	๖๓.๓๔	๑๓.๓๔	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕.๐๐	๓๙.๑๘	๔๘.๓๔	๔.๕๙	
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐	๒๖.๖๗	๔๕	๖.๖๗	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕	๓๘.๓๖	๕๑.๖๗	๕	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑.๖๗	๔๖.๖๗	๔๕	๖.๖๗	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะดวกปลอดภัย	๓.๓๔	๔๕	๕๑.๖๗	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๒๖.๐๕	๔๕.๕๒	๒๐.๕๐	๑.๖๑	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ผู้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจจากการมารับบริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จำนวน ๖๐ ราย

๒. ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการในเรื่อง ทะเบียนเกิดและทะเบียนการย้าย

๓. มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองรามันท์ จากการการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๐ รายการ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยแจกแจงรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| ๑. ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๓๐.๒๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๒ |
| ๒. ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๑๕.๘๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๕ |
| ๓. ในระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๒.๓๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ |
| ๔. ในระดับน้อยเฉลี่ย ๑.๕๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑ |
| ๕. ในระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ไม่พบจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จากการมาขอรับบริการทั้ง ๓ ด้าน ในระดับควรปรับปรุง แต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ.....

(นางกิตติยา วาแมตธิชา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร

ทราบ

๕๖๖