



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ โทร.๐-๕๓๒๖-๙๐๐๒ ต่อ ๑๙

ที่ - วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงาน สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์  
เทศบาลตำบลบ้านฝาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝาง

ตามที่ได้มีผู้ประกอบการได้มาขอรับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) การจดทะเบียน  
เปลี่ยนแปลงรายการ การจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ การออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ฯ ในเขตพื้นที่  
เทศบาลตำบลบ้านฝาง นั้น

ดังนั้น จึงขอสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์  
เทศบาลตำบลบ้านฝาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปราบฎรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธนพร พันสนิท)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายณิษฐ์ แข็งข้อ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายชัยดี รัตนปริศา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝาง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์  
เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ประกอบได้มาขอรับบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลบ้านฝาง จำนวน ๓๐ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลบ้านฝาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ( ๑ มกราคม ๒๕๖๕ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๓	๕๓.๓๓
หญิง	๑๗	๔๖.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๖๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๔๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	๓	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๕	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๑๖.๖๗
ผู้ประกอบการ	๒๕	๘๓.๓๓
ประชาชนผู้รับบริการ	๐	๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ระดับ ความพึงพอใจ ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.ด้านจนท.ผู้ ให้บริการ</b>										
๑.จนท.พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๘๓.๓๓	๓	๑๐.๐๐	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๒.จนท.ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจ ใส่	๒๘	๘๓.๓๓	๑	๓.๓๓	๑	๓.๓๓	-	-	-	-
๓.จนท.ให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๖	๘๖.๖๗	๓	๑๐.๐๐	๑	๓.๓๓	-	-	-	-
๔.จนท.สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๒๘	๘๓.๓๓	๑	๓.๓๓	๑	๓.๓๓	-	-	-	-
<b>๒.ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ</b>										
๑.มีช่องทางการ ให้บริการที่ หลากหลาย	๒๔	๘๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มี ความชัดเจน	๒๕	๘๓.๓๓	๓	๑๐.๐๐	๒	๖.๖๗	-	-	-	-

ตารางที่ ๒ ระดับ ความพึงพอใจ ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.ขั้นตอนการ บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๒๗	๙๐.๐๐	๒	๖.๖๗	๑	๓.๓๓	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	๒๔	๘๐.๐๐	๔	๑๓.๓๓	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม	๒๔	๘๐.๐๐	๔	๑๓.๓๓	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูล สารสนเทศ	๒๕	๘๓.๓๓	๔	๑๓.๓๓	๑	๓.๓๓	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการ ให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๓	๗๖.๖๗	๕	๑๖.๖๗	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มี ความสะดวก ปลอดภัย	๒๗	๙๐.๐๐	๒	๖.๖๗	๑	๓.๓๓	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๗ ลำดับที่สอง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐

#### ๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

#### ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ไม่มี