



แบบรายงานความพึงพอใจการให้บริการ
งานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลหนองผึ่ง
ตำบลหนองผึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองผึ้ง ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

แบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับการอธิบายเกี่ยวกับแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เป็นมาตราส่วน โดยแต่ละข้อกำหนดค่าเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ ถ้าพิจารณาเห็นว่าควรปรับปรุง

ระดับ ๒ ถ้าพิจารณาเห็นว่าไม่พอใจ

ระดับ ๓ ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๔ ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจ

ระดับ ๕ ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จะใช้เครื่องมือในการศึกษา โดยการหาค่าร้อยละ

จากการประเมินได้ข้อสรุป ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๖	๔๐
หญิง	๘๔	๖๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตอนที่ ๒ ผลระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) / ร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๐๑ (๗๒.๑๔)	๓๙ (๒๗.๘๖)	๐	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๒ (๗๒.๘๖)	๓๘ (๒๗.๑๔)	๐	๐	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๖ (๗๕.๗๑)	๓๔ (๒๔.๒๙)	๐	๐	๐
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	๑๐๒ (๗๒.๘๖)	๓๘ (๒๗.๑๔)	๐	๐	๐
๕. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๐๖ (๗๕.๗๑)	๓๔ (๒๔.๒๙)	๐	๐	๐
รวม	๕๑๗	๑๘๓	๐	๐	๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๘๖	๒๖.๑๔	๐	๐	๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลหนองผึ้ง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๖ ระดับพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๔

๒. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) / ร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๙ (๗๗.๘๖)	๓๑ (๒๒.๑๔)	๐	๐	๐
๒. ความสุภาพ กิริยามารยาทและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๒ (๗๒.๘๖)	๓๘ (๒๗.๑๔)	๐	๐	๐
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๐๙ (๗๗.๘๖)	๓๑ (๒๒.๑๔)	๐	๐	๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ เป็นต้น	๑๑๘ (๘๔.๒๙)	๒๒ (๑๕.๗๑)	๐	๐	๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๖ (๘๒.๘๖)	๒๔ (๑๗.๑๔)	๐	๐	๐
รวม	๕๕๔	๑๔๖	๐	๐	๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๙.๑๔	๒๐.๘๖	๐	๐	๐

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๔ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๖

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) / ร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๐๒ (๗๒.๘๖)	๓๘ (๒๗.๑๔)	๐	๐	๐
๒. สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็น ระเบียบ	๑๐๕ (๗๕.๐๐)	๓๕ (๒๕.๐๐)	๐	๐	๐
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้ มารับบริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	๑๐๗ (๗๖.๔๓)	๓๓ (๒๓.๕๗)	๐	๐	๐
๔. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอก จุดบริการ	๑๐๓ (๗๓.๕๗)	๓๗ (๒๖.๔๓)	๐	๐	๐
๕. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๐๖ (๗๕.๗๑)	๓๔ (๒๔.๒๙)	๐	๐	๐
รวม	๕๒๓	๑๗๗	๐	๐	๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๗๑	๒๕.๒๙	๐	๐	๐

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลหนองผึ้ง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๑ ระดับพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๙

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองผึ้ง พอสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

ควรมีการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์แบบออนไลน์และยื่นเอกสารผ่าน Google Form เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ