



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองแดง โทร. ๐-๕๕๗๖-๕๐๗๒

ที่ ๒๔๑/๒๕๖๒ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแดง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลตำบลหนองแดง ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ซึ่งใช้วิธีการโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๒๐ คน

สำนักงานปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ผู้บริหารได้รับทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุภัทรา ดาวเรือง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแดง  
- เพื่อ โปรดทราบ

(นายทวิ ธรรมศักดิ์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ศึกษารวบรวมแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลหนองแดง

ทราบ

รับทราบ  
- ปลัดเทศบาล

นางศุภมาส สุพร  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์)  
ของเทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการทั้งหมดโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่านคือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑. เพศ	ชาย	๕	๒๕
	หญิง	๑๕	๗๕
	รวม	๒๐	๑๐๐%
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
	๒๐-๓๐	๔	๒๐
	๓๑-๔๐	๗	๓๕
	๔๑-๕๐	๖	๓๐
	๕๑ - ๖๐	๓	๑๕
	มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐
	รวม	๒๐	๑๐๐%

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๐	๐
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓	๑๕
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑	๕
	ปริญญาตรี	๑๔	๗๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๐
	อื่นๆ	๐	๐
	รวม	๒๐	๑๐๐%
๔. อาชีพ	รับราชการ	๐	๐
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๕๕
	รับจ้าง	๘	๔๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
	เกษตรกร	๐	๐
	อื่นๆ	๑	๕
	รวม	๒๐	๑๐๐%

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	แก้ไข		พอใจ		พอใจมาก	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๐	๐	๕	๒๕	๑๕	๗๕
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๙๐
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๐	๐	๓	๑๕	๑๗	๘๕
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๐	๐	๑	๕	๑๙	๙๕
๕.ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๙๐
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๙๐
<b>สรุปผลความพึงพอใจ</b>	<b>๐</b>		<b>๑๒.๕๐</b>		<b>๘๗.๕๐</b>	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๙๐
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๙๐
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๓	๑๕	๑๗	๘๕

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	แก้ไข		พอใจ		พอใจมาก	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ(ต่อ)</b>						
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๐	๐	๑	๑๐	๑๙	๙๐
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๒	๒๐	๑๘	๘๐
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๐	๐	๓	๑๕	๑๗	๘๕
<b>สรุปผลความพึงพอใจ</b>	๐		๑๐.๘๓		๘๙.๑๗	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๐	๐	๓	๑๕	๑๗	๘๕
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๐	๐	๒	๒๐	๑๘	๘๐
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๐	๐	๑	๑๐	๑๙	๙๐
๔.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๐	๐	๓	๑๕	๑๗	๘๕
๕.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๐	๐	๒	๒๐	๑๘	๘๐
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๐	๐	๒	๒๐	๑๘	๘๐
๗.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๐	๐	๑	๑๐	๑๙	๙๐
<b>สรุปผลความพึงพอใจ</b>	๐		๑๐		๙๐	

๔. ข้อเสนอแนะ

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) เทศบาลตำบลหนองแดง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง ๓ ด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจมาก	๘๗.๕๐
	พอใจ	๑๒.๕๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	พอใจมาก	๘๙.๑๗
	พอใจ	๑๐.๘๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจมาก	๙๐
	พอใจ	๑๐

สรุปจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานทะเบียนพาณิชย์) ทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙