



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงแดง

ที่ รอ ๕๕๖๐๑/๕๗๐

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงแดง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ งานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงแดง ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ณ จุดบริการ มีจำนวนผู้มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) เปลี่ยนแปลง เลิก ขอบเขต คำร้อง จำนวน ๒๙ ราย โดยได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

งานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัด จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาการให้บริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางบุษบง แก้ววงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวลัดดา ลาวรรณ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/ความเห็น....

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางเนาวรัตน์ เหลืองเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ) จำเอก

(นพอนันต์ พรหมลี )

รองปลัดเทศบาลตำบลดงแดง

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นายรัชพล ไกยสินธุ์)

ปลัดเทศบาลตำบลดงแดง

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ)

(นายนิวัติ มูลมณี)

นายกเทศมนตรีตำบลดงแดง

# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

## ของงานทะเบียนพาณิชย์

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลดงแดง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการประเมินมีดังนี้

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลดงแดง  
กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) เปลี่ยนแปลง เลิก ขอใบแทน คำร้อง จำนวน ๒๙ ราย

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลดงแดง  
อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลดงแดง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ๑.เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-------|--------|
| ชาย   | ๓๗    | ๔๐.๒๒  |
| หญิง  | ๕๕    | ๕๙.๗๘  |
| รวม   | ๙๒    | ๑๐๐    |

| ๒.อายุ              | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี       | ๐     | ๐      |
| ๒๑-๔๐ ปี            | ๓๔    | ๓๖.๙๖  |
| ๔๑-๖๐ ปี            | ๔๘    | ๕๒.๑๗  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐    | ๑๐.๘๗  |
| รวม                 | ๙๒    | ๑๐๐    |



ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น                                                                                               | ความพึงพอใจ |        |       |        |          |        | ความไม่พึงพอใจ |        |            |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                       | พอใจมาก     |        | พอใจ  |        | พอใจน้อย |        | ไม่พอใจ        |        | ไม่พอใจมาก |        |
|                                                                                                       | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                     |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                             | ๒๖          | ๘๙.๖๖  | ๓     | ๑๐.๓๔  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                         | ๒๕          | ๘๖.๒   | ๔     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| <b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                      |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                             | ๒๐          | ๖๘.๙๗  | ๙     | ๓๑.๐๓  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                     | ๒๐          | ๖๘.๙๗  | ๙     | ๓๑.๐๓  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน                                   | ๒๒          | ๗๕.๘๖  | ๗     | ๒๔.๑๔  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                     |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                            | ๒๔          | ๘๒.๗๖  | ๕     | ๑๓.๘๐  | ๑        | ๓.๔๔   | -              | -      | -          | -      |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                    | ๒๕          | ๘๖.๒๐  | ๔     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น            | ๒๔          | ๘๒.๗๖  | ๕     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๒๕          | ๘๖.๒๐  | ๔     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                     | ๒๕          | ๘๖.๒๐  | ๔     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |
| <b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               | ๑๙          | ๖๕.๕๒  | ๙     | ๓๑.๐๔  | ๑        | ๓.๔๔   | -              | -      | -          | -      |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก                                                 | ๑๙          | ๖๕.๕๒  | ๙     | ๓๑.๐๔  | ๑        | ๓.๔๔   | -              | -      | -          | -      |

| ประเด็น                                                                   | ความพึงพอใจ |        |       |        |          |        | ความไม่พึงพอใจ |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
|                                                                           | พอใจมาก     |        | พอใจ  |        | พอใจน้อย |        | ไม่พอใจ        |        | ไม่พอใจมาก |        |
|                                                                           | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | ๑๙          | ๖๕.๕๒  | ๙     | ๓๑.๐๔  | ๑        | ๓.๔๔   | -              | -      | -          | -      |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                          | ๑๙          | ๖๕.๕๒  | ๙     | ๓๑.๐๔  | ๑        | ๓.๔๔   | -              | -      | -          | -      |
| ๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                  | ๒๕          | ๘๖.๒๐  | ๔     | ๑๓.๘๐  | -        | -      | -              | -      | -          | -      |

จากตารางที่ ๒ พบว่า

๑. ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖
๒. ลำดับที่สอง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ/ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ/ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ/ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ/ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐
๓. ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ/ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น/ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๖

## ๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมผู้มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

## ๗.ข้อเสนอแนะ

- สถานที่บริการงานทะเบียนพาณิชย์มีพื้นที่จำกัด