

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ

งานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. ช่วงอายุ ☐ ๑-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ท่านมารับบริการเรื่อง

☐ สำนักปลัด เรื่อง.....

☐ กองช่าง เรื่อง.....

☐ กองคลัง เรื่อง.....

☐ กองการศึกษา เรื่อง.....

☐ กองสาธารณสุข เรื่อง.....

☐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เรื่อง.....

☐ กองสวัสดิการฯ เรื่อง.....

๔. อาชีพ

☐ ประชาชนทั่วไป ☐ ข้าราชการ ☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ พนักงานเอกชน ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพอใจต่อการให้บริการ

*** ๑ = ไม่พอใจ ๒ = พอใจ ๓ = พอใจมาก ๔ = พอใจมากที่สุด

ที่	ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		๑	๒	๓	๔
๑	สถานที่ในการรับบริการ				
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ				
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ				
๔	ความเสมอภาคในการให้บริการ				
๕	การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ				
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๗	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ				
๘	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นนั่งรอรับบริการ เป็นต้น				
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
๑๐	ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ				
๑๑	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำข้อมูลได้				

ตอนที่ ๓ ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

คำนำ

ด้วยงานวิจัยและประเมินผล ได้รับมอบหมายให้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งงานวิจัยและประเมินผลได้รับมอบหมายให้รวบรวม สรุปและประเมินผลการดำเนินงานรวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยและประเมินผลจึงได้จัดทำรายงานประเมินผลการความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ ซึ่งจะได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปฏิบัติงาน ต่อไป

งานวิจัยและประเมินผล

ผู้จัดทำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

ประจำปี ๒๕๖๔

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ จาก กอง/ฝ่าย/งาน ต่าง ๆ จำนวน ๑๔,๐๑๗ ชุด ซึ่งประเมินจากผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบคำถาม ดังนี้

๑. เพศ

เพศชาย	๖,๖๕๐	คน	(ร้อยละ ๔๗.๔๔)
เพศหญิง	๗,๓๖๗	คน	(ร้อยละ ๕๒.๕๖)

๒. อายุ

๑-๒๐ ปี	๒,๐๘๕	คน	(ร้อยละ ๑๔.๘๗)
๒๑-๓๐ ปี	๓,๑๒๕	คน	(ร้อยละ ๒๒.๒๙)
๓๑-๔๐ ปี	๕,๕๒๑	คน	(ร้อยละ ๓๙.๓๙)
๔๑-๕๐ ปี	๒,๓๙๑	คน	(ร้อยละ ๑๗.๐๖)
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๙๕	คน	(ร้อยละ ๖.๓๙)

๓. ท่านมารับบริการเรื่อง

สำนักปลัด	๔,๒๕๘	ราย	(ร้อยละ ๓๐.๓๘)
กองช่าง	๒,๖๔๒	ราย	(ร้อยละ ๑๘.๘๕)
กองคลัง	๓,๙๖๐	ราย	(ร้อยละ ๒๘.๒๕)
กองการศึกษา	๓๕๐	ราย	(ร้อยละ ๒.๕๐)
กองสาธารณสุข	๑,๑๙๒	ราย	(ร้อยละ ๘.๕๐)
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๕๙๕	ราย	(ร้อยละ ๔.๒๔)
กองสวัสดิการสังคม	๑,๐๒๐	ราย	(ร้อยละ ๗.๒๘)

๔. อาชีพ

ประชาชนทั่วไป	๓,๖๘๕	คน	(ร้อยละ ๒๖.๒๙)
ข้าราชการ	๒,๑๒๕	คน	(ร้อยละ ๑๕.๑๖)
ค้าขาย	๓,๙๑๐	คน	(ร้อยละ ๒๗.๘๙)
เกษตรกร	๒,๒๗๕	คน	(ร้อยละ ๑๖.๒๓)
พนักงานเอกชน	๑,๗๕๒	คน	(ร้อยละ ๑๒.๕๐)
อื่น ๆ	๒๗๐	คน	(ร้อยละ ๑.๙๓)

ตอนที่ ๒ ความพอใจต่อการให้บริการ

*** ๑ = ไม่พอใจ ๒ = พอใจ ๓ = พอใจมาก ๔ = พอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๘,๙๕๐ ชุด ประเมินตามประเด็นคำถามต่างๆ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๑.สถานที่ในการรับบริการ	มากที่สุด	๔,๘๒๕	๓๔.๔๒
	มาก	๕,๒๘๐	๓๗.๖๗
	พอใจ	๓,๐๒๐	๒๑.๕๕
	ไม่พอใจ	๘๙๒	๖.๓๖
๒.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	มากที่สุด	๔,๒๙๓	๓๐.๖๓
	มาก	๕,๙๘๕	๔๒.๗๐
	พอใจ	๒,๙๘๐	๒๑.๒๖
	ไม่พอใจ	๗๕๙	๕.๔๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	มากที่สุด	๖,๒๙๐	๔๔.๘๗
	มาก	๔,๓๒๐	๓๐.๘๒
	พอใจ	๒,๙๘๐	๒๑.๒๖
	ไม่พอใจ	๔๒๗	๓.๐๕
๔. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อนให้บริการตามความเป็นจริง	มากที่สุด	๗,๐๙๐	๕๐.๕๘
	มาก	๕,๒๕๕	๓๗.๔๙
	พอใจ	๘๙๕	๖.๓๙
	ไม่พอใจ	๗๗๗	๕.๕๔

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๕. การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและสำเนียงสุภาพ	มากที่สุด	๖,๙๘๐	๔๙.๘๐
	มาก	๔,๑๙๐	๒๙.๘๙
	พอใจ	๒,๐๑๐	๑๔.๓๔
	ไม่พอใจ	๘๓๗	๕.๙๗
๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	๕,๒๙๐	๓๗.๗๔
	มาก	๕,๘๐๐	๔๑.๓๘
	พอใจ	๑,๙๐๐	๑๓.๕๕
	ไม่พอใจ	๑,๐๒๗	๗.๓๓
๗. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด	๗,๒๐๕	๕๑.๔๐
	มาก	๔,๘๘๕	๓๕.๘๕
	พอใจ	๑,๔๑๐	๑๐.๐๖
	ไม่พอใจ	๕๑๗	๓.๖๙
๘. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	มากที่สุด	๔,๕๐๐	๓๒.๑๐
	มาก	๓,๐๙๕	๒๒.๐๘
	พอใจ	๕,๗๔๕	๔๐.๙๙
	ไม่พอใจ	๖๗๗	๔.๘๓
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	มากที่สุด	๓,๐๒๒	๒๑.๕๖
	มาก	๔,๙๙๕	๓๕.๖๔
	พอใจ	๔,๗๐๐	๓๓.๕๓
	ไม่พอใจ	๑,๓๐๐	๙.๒๗

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๑๐. ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	มากที่สุด	๕,๒๐๐	๓๗.๑๐
	มาก	๓,๙๘๐	๒๘.๓๙
	พอใจ	๓,๖๓๐	๒๕.๙๐
	ไม่พอใจ	๑,๒๐๗	๘.๖๑
๑๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำข้อมูลได้	มากที่สุด	๔,๗๙๕	๓๔.๒๑
	มาก	๓,๙๘๐	๒๘.๓๙
	พอใจ	๒,๘๐๐	๑๙.๙๘
	ไม่พอใจ	๒,๔๔๒	๑๗.๔๒

สรุป จากการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จำนวน ๑๔,๐๑๗ ชุด มีความคิดเห็นดังนี้

- ๑.สถานที่ในการรับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๖๗ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๔๒
- ๒.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๔๒.๗๐ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๖๓
- ๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๘๗ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๘๒
- ๔.ความเสมอภาคในการให้บริการเช่น ใครมาก่อนได้ก่อน ให้บริการตามความเป็นจริง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๕๘ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๔๙
- ๕.การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและสำเนียงสุภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๘๐ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๒๙.๘๙
- ๖.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๔๑.๓๘ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๗๔
- ๗.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๔๐ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๓๔.๘๕

- ๘.ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ ๔๐.๙๙ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๑๐
- ๙.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๕.๖๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๓.๕๓
๑๐. ได้รับการบริการที่ตรงตามต้องการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๓๙
๑๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแนะนำข้อมูลได้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๒๑ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๓๙

ตอนที่ ๓ ความเห็น / ข้อเสนอแนะ

๑. เก้าอี้ไม่เพียงพอกับการมาใช้บริการ
๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
๓. อยากให้มีที่ทิ้งขยะบริเวณสำนักงานให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวก
๔. อยากให้มีการจัดลำดับคิวห้องทะเบียน เพื่อเป็นการเว้นระยะห่าง
๕. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนละเอียดดีมากคะ
๖. เจ้าหน้าที่ทะเบียนพาณิชย์ให้คำแนะนำข้อมูลครบถ้วนดีมากคะ
๗. ควรจัดเคาเตอร์ด้านหน้าประชาสัมพันธ์ ให้มีแสงสว่างเพียงพอ
๘. ห้องน้ำควรปรับปรุงมีกลิ่นเหม็น
๙. อยากให้มีที่พักผ่อนเยอะกว่านี้ จะได้สะดวกในการนั่งรอ

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ
ประจำปี ๒๕๖๔

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

งานวิจัยและประเมินผล

