



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ที่ สต ๗๒๓๐๑/-

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการขอจดทะเบียนพาณิชย์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัด ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานปลัด ในการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔๑ ราย

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินความพึงพอใจ ได้รับประโยชน์จากการขอจดทะเบียนพาณิชย์พาณิชย์ตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล คือ ประชากร จำนวน ๕๐ ราย
กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจความพึงพอใจ คือ สุ่มตัวอย่างสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๑ ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ ใช้มาตราประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔ ส่วน คือ

๒.๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

๒.๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

๒.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๒.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละของการคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด
- ร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้าน = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้าน
- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยสรุปเนื้อหา
- จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๑

๓. ข้อเสนอแนะ/เพื่อพิจารณา

สำนักงานปลัด จึงขอส่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปี ๒๕๖๑ และจะนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายณพกร บินรินทร์)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

อทพ.

ว.อ.ร.ก. ๑๕๓๖

(เสกสรรค์ อาตตันตรา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....

(นายกฤษณพงษ์ โส๊ะผิ)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ความเห็นนายก อบต.ท่าแพ.....

(นายสมเกียรติ มานีอาเหล้ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาจดทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน ๔๑ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๖.๕๙
หญิง	๒๖	๖๓.๔๑
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๕๑.๒๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๔๖.๓๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๒.๔๔
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๔	๙.๗๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๔๘.๗๘
ปริญญาตรี	๑๗	๔๑.๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๔.๘๘
ผู้ประกอบการ	๑๐	๒๔.๓๙
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๙	๗๐.๗๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	27	65.85	14	34.15	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	26	63.41	15	36.59	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	36	87.80	5	12.20	-	-	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	37	90.24	4	9.76	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	31	75.61	10	24.39	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	32	78.05	8	19.51	1	2.44	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	32	78.05	8	19.51	1	2.44	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	30	73.17	10	24.39	1	2.44	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	29	70.73	12	29.27	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	31	75.61	10	24.39	-	-	-	-	-	-

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	31	75.61	9	21.95	1	2.44	-	-	-	-
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	32	78.05	9	21.95	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	28	68.29	12	29.27	1	2.44	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	34	82.93	7	17.07	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	37	90.24	4	9.76	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๔ ลำดับที่สอง คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๓

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๑

๗. ข้อเสนอแนะ