

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาจดทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน ๑๑ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑-มกราคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖	๓๖.๕๙
หญิง	๕	๖๓.๔๑
รวม	๑๑	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๑๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙	๖๓.๔๑
ปริญญาตรี	๓	๓๖.๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-
ผู้ประกอบการ	๑๑	๑๐๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๑	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 มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	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 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น 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

-