

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลปำร่อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....
ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาจากทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลปำร่อน กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน ๔๑ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลปำร่อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๗๓.๓๓
หญิง	๔	๒๖.๖๗
รวม	๑๕	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๘๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓	๒๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๑๕	๑๐๐.๐๐
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๐๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๐	๐.๐๐
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
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๔๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๖๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-

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

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

