

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของงานทะเบียนพาณิชย์
เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาจากทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์สำนักงานเทศบาลตำบลดอนทราย กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน ๒๐๘ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๘	๓๗.๕๘
หญิง	๑๒๘	๖๒.๐๒
รวม	๒๐๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๙๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐๕	๕๐.๔๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๘	๔๒.๓๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๕.๗๕
รวม	๒๐๘	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๔	๑.๙๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒๓	๕๙.๑๓
ปริญญาตรี	๒๐	๙.๖๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๙๖
รวม	๒๐๘	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘๙	๙๐.๘๗
ผู้ประกอบการ	๑๙	๙.๑๓
ประชาชนผู้รับบริการ	๐	๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๐๘	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	๑๗๗	๘๕.๑๐	๓๑	๑๔.๙๐	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๐	๗๒.๑๒	๕๘	๒๗.๘๘	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๐	๕๗.๖๙	๘๘	๔๒.๓๑	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕๓	๗๓.๕๖	๕๕	๒๖.๔๔	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๗๓	๘๓.๑๗	๓๕	๑๖.๘๓	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๙๕	๙๓.๗๕	๑๓	๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐๐	๙๖.๑๕	๘	๓.๘๕	-	-	-	-	-	-

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘๒	๘๗.๕๐	๒๖	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๙๑	๙๑.๘๓	๑๗	๘.๑๗	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๗	๙๔.๗๑	๑๑	๕.๒๙	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๘๗	๘๙.๙๐	๑๕	๗.๒๑	๖	๒.๘๘	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗๘	๘๕.๕๘	๒๐	๙.๖๒	๑๐	๔.๘๑	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๖๐	๗๖.๙๒	๔๘	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕๙	๗๖.๔๔	๔๒	๒๐.๑๙	๗	๓.๓๗	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๐๑	๙๖.๖๓	๗	๓.๓๗	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๓ ลำดับที่สอง คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ ลำดับที่สาม คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๗

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนพาณิชย์เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของสังคม