



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮ่อม จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

.....
ตามทีมงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮ่อม จังหวัดเชียงใหม่ ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาจากทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่), เปลี่ยนแปลง, เลิก, ขอใบแทน, คำร้อง จำนวน ๒๙ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮ่อม จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮ่อม จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๕๘.๖๒
หญิง	๑๒	๔๑.๓๘
รวม	๒๙	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๗.๕๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๖๒.๐๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๐.๓๔
รวม	๒๙	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๓.๔๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓	๗๙.๓๑
ปริญญาตรี	๕	๑๗.๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๒๙	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๙	๑๐๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๙	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 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๒๔	๘๒.๗๖	๕	๑๗.๒๔	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน										
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๘	๙๖.๕๕	๑	๓.๔๕	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๙	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๘	๙๖.๕๕	๑	๓.๔๕	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๖	๘๙.๖๖	๓	๑๐.๓๔	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๖	๘๙.๖๖	๓	๑๐.๓๔	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๔	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๙	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

๗.๒ การเชื่อมต่อระบบงานทะเบียนพาณิชย์เข้าหรือไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้เห็นควรมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงาน

๗.๓ ความสะอาดของบริเวณสำนักงาน ควรสะอาดและเป็นระเบียบมากกว่านี้