**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ของงานทะเบียนพาณิชย์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

**.................................................**

ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการประเมินมีดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนที่มาจดทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน 41 ราย

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ตุลาคม 2558-กันยายน 2559) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |
| --- |
| **จำนวน ร้อยละ** |

**1. เพศ**

ชาย 15 36.59

หญิง 26 63.41

**รวม 41 100.00**

**2. อายุ**

ต่ำกว่า 20 ปี 2 4.88

21 – 40 ปี 19 46.34

41 – 60 ปี 19 46.34

60 ปีขึ้นไป 1 2.44

**รวม 41 100.00**

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

ประถมศึกษา 4 9.76

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า 20 48.78

ปริญญาตรี 17 41.46

สูงกว่าปริญญาตรี 0 0.00

**รวม 41 100.00**

|  |
| --- |
| **จำนวน ร้อยละ** |

**4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2 4.88 ผู้ประกอบการ 10 24.39

ประชาชนผู้รับบริการ 29 70.73 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน 0 0.00

อื่น ๆ 0 0.00

**รวม 41 100.00**

**ตารางที่ 2 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 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 30 | 73.17 | 10 | 24.39 | 1 | 2.44 | - | - | - | - |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 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 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 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 / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 37 | 90.24 | 4 | 9.76 | - | - | - | - | - | - |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.24 ลำดับที่สอง คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.93

**6.สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 76.91

**7. ข้อเสนอแนะ**

7.1 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย