



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอน่านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๕-๘๕๐๓

ที่สท.๗๓๘๐๒/..... วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวจารุทัศน์ นาคสกุล)

นักวิชาการการเงินและบัญชีชำนาญการ

ลงชื่อ

(นายอำพล เห่งนารี)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ลงชื่อ

(นายรัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายมนทล มีลาภ)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสี จำนวน ๓๒ คน แยกรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

**ตารางที่ ๑** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๕	๑๕.๖๓	
หญิง	๒๗	๘๔.๓๗	
รวม	๓๒	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๗ และเพศชาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓

**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๖๒.๕	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๑๕.๖๒	
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๒๑.๘๘	
รวม	๓๒	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมา มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกร	๓	๙.๓๘	
ผู้ประกอบการ	๑๗	๕๓.๑๒	
รับจ้างทั่วไป	๐	๐	
อื่น ๆ	๑๒	๓๗.๕	
<b>รวม</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑๐๐</b>	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ สูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ระดับประถมศึกษา	๐	๐	
ระดับมัธยมศึกษา	๑	๓.๑๒	
ระดับปริญญาตรี	๓๑	๙๖.๘๘	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
อื่น ๆ	๐	๐	
<b>รวม</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑๐๐</b>	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ รองลงมา ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒ ตามลำดับ

## ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	%	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๗	๓			๔.๖	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๖				๔.๘๑	มากที่สุด
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๙	๑๒	๑			๔.๕๖	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๐	๑๐	๒			๔.๕๖	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๙	๓				๔.๙	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕	๑๖	๑			๔.๔๔	มาก
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๑๒	๒			๔.๕	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๑๑	๕			๔.๓๔	มาก
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๗	๒			๔.๖๖	มากที่สุด
๑๐. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕	๕	๒			๔.๗๒	มากที่สุด
๑๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๘	๑๒	๒			๔.๕	มากที่สุด
๑๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๒	๑๐				๔.๖๙	มากที่สุด
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑	๙	๒			๔.๕๙	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๔	๗	๑			๔.๗๒	มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๗	๔	๑			๔.๘๑	มากที่สุด
รวม						๔.๖๓	มากที่สุด

## สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์มากที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๕

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์น้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๒๙

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๒.๖ ( $\frac{๔.๖๓ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๒.๖$ )