



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอน้ำหนาวจังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๗๕-๘๕๐๓

ที่ลป.๗๓๘๐๒/ ๒๐๔ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวจารุทัศน์ นาคสกุล)

นักวิชาการการเงินและบัญชีชำนาญการ

ลงชื่อ

(นายอำพล เท่งนาวิ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ลงชื่อ

(นายนิยม สวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายกิตติศักดิ์ ศุภพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จำนวน ๑๕ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๕	๓๓.๓๓	
หญิง	๑๐	๖๖.๖๗	
รวม	๑๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และเพศชาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๔๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๓๓.๓๓	
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๒๖.๖๗	
รวม	๑๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา มีอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
เกษตรกร	๓	๒๐	
ผู้ประกอบการ	๑๐	๖๖.๖๗	
รับจ้างทั่วไป	๐	๐	
อื่น ๆ	๒	๑๓.๓๓	
รวม	๑๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ สูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ระดับประถมศึกษา	๐	๐	
ระดับมัธยมศึกษา	๑	๖.๖๗	
ระดับปริญญาตรี	๑๔	๙๓.๓๓	
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
อื่น ๆ	๐	๐	
รวม	๑๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมาระดับ มัธยมศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ 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	คะแนนเฉลี่ย	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙	๕	๑			๔.๕๓	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๒	๓			๔.๔๖	มาก
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑	๓	๑			๔.๖๗	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐	๓	๒			๔.๕๓	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๓	๔			๔.๕๓	มากที่สุด
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๑	๒			๔.๖๗	มากที่สุด
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๔				๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑	๑	๓			๔.๕๓	มากที่สุด
๑๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๒	๑			๔.๗๓	มากที่สุด
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๑	๑			๔.๘	มากที่สุด
๑๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๐	๓	๒			๔.๕๓	มากที่สุด
รวม						๔.๖๔	มากที่สุด

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์มากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์น้อยที่สุด ความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๔.๔๖

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ  $\frac{๔.๖๔ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๒.๘$