



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ สำนักงานปลัด โทร ๐-๔๒๖๖-๔๔๑๒

ที่ มท ๗๓๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

### ๑. เรื่องเดิม

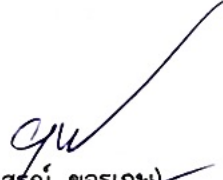
ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ได้ดำเนินงานสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้มีผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒๕ คน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

ขอรายงานรายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้


### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายอนุสรณ์ ขจรเกษ)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ร.ท.

(ธนเดช จังหวะรานนท์)  
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

  
(นายประจักษ์ แสนสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....  
ตามที่งานทะเบียนพาณิชย์ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการประเมินมีดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนที่มาจากทะเบียนพาณิชย์ ณ งานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ กรณีขอจดทะเบียน (ตั้งใหม่) จำนวน ๒๕ ราย

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๐	๔๐.๐๐
หญิง	๑๕	๖๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๗๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๔.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	๖	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๔	๕๖.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ	๘	๓๒.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๗	๖๘.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินผล

ค่าระดับ	ช่วงคะแนน	ความหมาย
๑	๑.๐๐ - ๑.๗๙	หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
๒	๑.๘๐ - ๒.๕๙	หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย
๓	๒.๖๐ - ๓.๓๙	หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง
๔	๓.๔๐ - ๔.๑๙	หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก
๕	๔.๒๐ - ๕.๐๐	หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ				รวม แบบ สำรวจ	ค่าเฉลี่ย	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>๑. ด้านเวลา</b>													
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๔๐	๑๒	๔๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๒๘	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๔๐	๑๔	๕๖	๑	๔	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๓๖	
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>													
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓	๕๒	๑๒	๔๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๕๒	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๗๖	๒	๘	๔	๑๖	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๖	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	๘	๓๒	๑๕	๖๐	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๒๔	
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>													
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔	๗๐	๖	๓๐	๕	๒๕	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๓๖	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๗๒	๕	๒๐	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๖๔	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๗	๖๘	๕	๒๐	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๕๖	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๕	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๔	๔	๑๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๘๔	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>													
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์รับบริการ	๖	๒๔	๑๕	๖๐	๔	๑๖	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๐๘	
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑	๔๔	๙	๓๖	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๒๔	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓	๕๒	๑๒	๔๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๕๒	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๖๔	๙	๓๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๖๔	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๓	๕๒	๑๒	๔๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕	๔.๕๒	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด												๔.๔๙	

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๕ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๔.๘๔ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘

## ๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๙

### การประเมินตามเกณฑ์การวัดความสำเร็จ

เกณฑ์ตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจมากกว่า  $\geq 4.00$  (คะแนนเต็ม ๕)

๒.๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานทะเบียนพาณิชย์เท่ากับ ๔.๔๙

จึงสรุปประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ดังนั้นผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจเป็นไปตามเกณฑ์ความสำเร็จของโครงการ

## ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย