



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม
จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้านประกอบด้วย (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย (๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยืมชีพผู้สูงอายุ (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ผู้ประเมิน
ปีที่ประเมิน

มหาวิทยาลัยมหิดล
๒๕๖๓

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ประการด้วย (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย (๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับ เงินยังชีพผู้สูงอายุ (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๒๘ คน (๒) งานด้านทะเบียน เรื่อง การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๙๘ คน (๓) งาน ด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๑ คน และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๒๘ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ โดยมีผลประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้ายกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต.ควรจัดทำช่องทางในการชำระค่าภาษีเพิ่มเติม เพื่อให้ง่ายต่อการชำระเงิน พร้อมกับจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการที่สำนักงานมากขึ้น

๕.๒) เสนอให้ อบต.จัดทำข้อสื่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ

๕.๓) เสนอให้ อบต.จัดทำเจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียน และ เอกสารที่ต้องนำมาใช้ประกอบการลงทะเบียน และควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์

๕.๔) เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลการขอจดทะเบียน เพื่อความสะดวกและ ถูกต้องในการจัดเตรียมเอกสารในการจดทะเบียน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	๑
การดำเนินการประเมิน	๔
ผลการประเมิน	๙
ตอนที่ ๑ งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย	๙
ตอนที่ ๒ งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยืมชีพผู้สูงอายุ	๑๓
ตอนที่ ๓ งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๗
ตอนที่ ๔ งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๒๑
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๒๖
ภาคผนวก	๒๗
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน	๒๘
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	๒๘
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม	๒๙
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๓๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนประชากรตำบลหนองปากโลง	๓
๒	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๕
๓	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๖
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๖
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๗
๖	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๗
๗	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย	๘
๘	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยืมชีพผู้สูงอายุ	๑๒
๙	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๖
๑๐	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๒๐
๑๑	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวม	๒๕

สารบัญภาพ

ภาพที่

๑ แผนที่ตำบลหนองปากโลง

หน้า

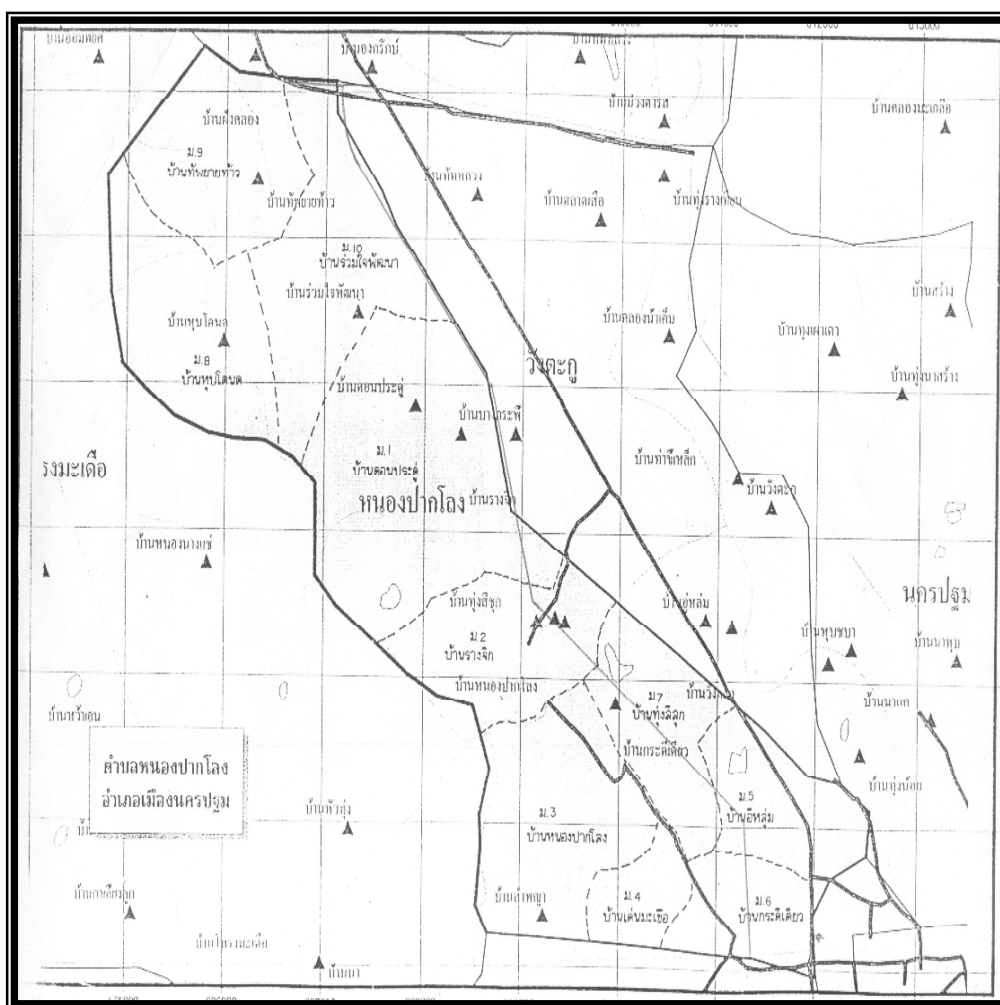
๑

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน ๓๑ ตำบล ของอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่ทำการตั้งอยู่ ๑๐/๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม ประมาณ ๑๐ กิโลเมตร การเดินทางเข้าสู่พื้นที่โดยทางรถยนต์ ใช้เส้นทางสายมาลัยแมน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศ	อาณาเขตติดต่อ	
ทิศเหนือ	ตำบลวังตะกู	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	ตำบลลำพญา	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันออก	ตำบลนครปฐม	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	ตำบลโพรงมะเดื่อ	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม



ภาพที่ ๑ แผนที่ตำบลหนองปากโลง (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง, ๒๕๖๓)

๑.๑ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าไม้และภูเขา ที่ดินเหมาะสมกับการทำเกษตรกรรม

๑.๒ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะของอากาศ แบ่งเป็น ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน อากาศจะร้อนและแห้ง เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิสูงสุดจะอยู่ในช่วงเดือนเมษายน ถึงต้นเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม จะมีฝนทิ้งช่วงในระยะเดือนมิถุนายนถึงกลางเดือนกรกฎาคม ซึ่งในระยะเดือนที่ฝนทิ้งช่วงนี้จะมีฝนตก แต่ปริมาณของน้ำฝนอาจไม่เพียงพอต่อการเกษตร

ฤดูหนาว อากาศเย็นและมีหมอกในตอนเช้า เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ขโดยจะมีมวลอากาศเย็นจากประเทศจีน และมองโกเลียแผ่ลงมาปกคลุมเป็นช่วงๆ ทำให้อากาศของตำบลหนองปากโลงหนาวเย็นเป็นระยะ ๆ ช่วงที่อากาศหนาวที่สุดอยู่ระหว่างเดือนธันวาคมถึงต้นเดือนมกราคม

๑.๓ ลักษณะของดิน

ในตำบลหนองปากโลง สภาพดินเป็นร่วนซุย เหมาะสำหรับการทำการเกษตร

๑.๔ ลักษณะของแหล่งน้ำ

๑.๔.๑ แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติที่ไหลผ่านตำบลหนองปากโลง ได้แก่ คลองวังตะกู่ ปัจจุบันไม่สามารถใช้ในการอุปโภค บริโภค หรือการเกษตรได้ เนื่องจากมีมูลสุกรเป็นจำนวนมากทำให้คลองตื้นเขิน และเน่าเสีย สำหรับคลองรางจิก ทำการเกษตรปลูกพืชชลอยน้ำได้ แต่ลำคลอง ๒ เส้นนี้จะเน้นในการระบายน้ำมากกว่า ทำการเกษตร

๑.๔.๒ แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้แก่

๑) บ่อน้ำตื้น	จำนวน	๑๕	บ่อ
๒) บ่อบาดาล	จำนวน	๓๗	บ่อ
๓) ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	๓๐	ลูก
๓) แหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน	๑	สาย
๔) คลองชลประทาน	จำนวน	๑	เส้น

๑.๕ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลหนองปากโลงไม่มีป่าไม้แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลหนองปากโลง มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๑.๔๗ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗,๑๖๘.๗๕ ไร่ โดยแบ่งเป็นหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เต็มทั้งหมู่บ้าน ๙ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านดอนประดู่	หมู่ที่ ๒ บ้านรางจิก
หมู่ที่ ๓ บ้านหนองปากโลง	หมู่ที่ ๔ บ้านเด่นมะเขือ

หมู่ที่ ๖ บ้านกระตี่เดียว หมู่ที่ ๗ บ้านทุ่งสีชุก
หมู่ที่ ๘ บ้านหุบไต้นด หมู่ที่ ๙ บ้านทัพยายท้าว
หมู่ที่ ๑๐ บ้านรวมใจพัฒนา

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง บางส่วน ๑ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๕ บ้านอู่หล่ม

ท้องถิ่นอื่นในตำบลหนองปากโลง เทศบาลนคร จำนวน ๑ แห่ง คือ เทศบาลนครนครปฐม

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๓. ประชากร

แสดงจำนวนประชากร/หลังคาเรือน ของตำบลหนองปากโลง ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียน
และบัตรอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ณ เดือน เมษายน ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑ จำนวนประชากรของตำบลหนองปากโลง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง อายุ ๑๘ ปี			เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง อายุ ๒๐ ปี		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
๑	บ้านดอนประตู	๓๘๙	๔๙๒	๘๘๑	๓๘๒	๔๘๒	๘๖๔
๒	บ้านรางจิก	๓๐๔	๓๖๒	๖๖๖	๒๙๕	๓๕๓	๖๔๘
๓	บ้านหนองปากโลง	๖๑๕	๖๙๐	๑,๓๐๕	๕๙๖	๖๗๐	๑,๒๖๖
๔	บ้านเด่นมะเดื่อ	๒๖๔	๓๐๑	๕๖๕	๒๕๕	๒๙๕	๕๕๐
๕	บ้านอู่หล่ม	๒๘๕	๒๙๘	๕๘๓	๒๗๐	๒๘๙	๕๕๙
๖	บ้านกระตี่เดียว	๓๔๘	๓๙๙	๗๔๗	๓๔๑	๓๙๐	๗๓๑
๗	บ้านทุ่งสีชุก	๒๕๔	๓๐๐	๕๕๔	๒๔๖	๒๙๓	๕๓๙
๘	บ้านหุบไต้นด	๒๗๗	๒๕๘	๕๓๕	๒๖๑	๒๕๐	๕๑๑
๙	บ้านทัพยายท้าว	๒๒๓	๒๕๗	๔๘๐	๒๑๘	๒๔๙	๔๖๗
๑๐	บ้านรวมใจพัฒนา	๒๐๑	๒๒๖	๔๒๗	๑๙๘	๒๑๘	๔๑๖
รวม		๓,๑๓๓	๓,๕๘๓	๖,๗๑๖	๓,๐๖๒	๓,๔๘๙	๖,๕๕๑

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย (๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย (๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๒๘ คน (๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๙๘ คน (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๑ คน และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๘ คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง, ๒๕๖๓)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านมีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๒๘ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๙๘ คน จำทำการเก็บข้อมูลทุกคน

๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๑ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๘ คน จำทำการเก็บข้อมูลทุกคน

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๒๘ คน ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{228}{1+228(0.05)^2} \\ &= 146 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๔๖ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ประชากรที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๑ คน ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{111}{1+111(0.05)^2} \\ &= 87 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๘๗ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย	๒๒๘	๑๔๖
๒. งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ	๙๘	๙๘
๓. งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๑๑	๘๗
๔. งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๒๘	๒๘

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

ตารางที่ ๓ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ		คะแนนที่ได้
ขั้นสูง	ขั้นต่ำ	
๑. มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	-	๑๐
๒. มากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๕	๙
๓. มากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๐	๘
๔. มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๕	๗
๕. มากกว่าร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๐	๖
๖. มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๕	๕
๗. มากกว่าร้อยละ ๖๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐	๔
๘. มากกว่าร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๕	๓
๙. มากกว่าร้อยละ ๕๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๐	๒
๑๐. มากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๕๕	๑
๑๑. น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	-	๐

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๒.๔.๑ การนับจำนวนผู้พึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พอใจ” และ “พอใจมาก” หรือ เฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อ มีดังนี้

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

พึงพอใจน้อยมาก (๑)	พอใจน้อย (๒)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจ (๔)	พึงพอใจมาก (๕)
๐	๐	๔๐	๕	๕๐

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการ ๕๐ คน คือ พึงพอใจ (๔) = ๕ คน + พึงพอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ = ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และเมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	๑	๒	๓	๔	๕
มีความพอใจ (๔+๕)	๘๗	๘๙	๘๕	๘๘	๘๖
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๓.๖๘	๘๙.๔๗	๙๒.๖๓	๙๐.๕๓

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๙๑.๕๘+๙๓.๖๘+๘๙.๔๗+๙๒.๖๓+๙๐.๕๓)/๕$$

$$= ๙๑.๕๘$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๒.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๖ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๙๐.๗๔	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๔+๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๕.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย
(n = ๑๔๖)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษีป้ายมีความสะดวก	๐	๐	๑๐	๓๔	๑๐๒	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๓.๒๙	๖๙.๘๖	๙๓.๑๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ จัดเก็บภาษีป้าย อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๑๓	๓๖	๙๗	๑๓๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๐	๒๔.๖๖	๖๖.๔๔	๙๑.๑๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบ และ ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๑	๓๖	๙๙	๑๓๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๒๔.๖๖	๖๗.๘๑	๙๒.๔๗	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑๒	๓๘	๙๖	๑๓๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๒	๒๖.๐๓	๖๕.๗๕	๙๑.๗๘	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๑๐	๓๖	๑๐๐	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๔.๖๖	๖๘.๔๙	๙๓.๑๕	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						๙๒.๓๓	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๔๖)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การจัดเก็บภาษีป้ายมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๐	๓๐	๑๐๖	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๐.๕๕	๗๒.๖๐	๙๓.๑๕	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑๑	๓๕	๑๐๐	๑๓๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๒๓.๙๗	๖๘.๔๙	๙๒.๔๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีป้ายนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๓	๓๖	๙๗	๑๓๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๐	๒๔.๖๖	๖๖.๔๔	๙๑.๑๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีป้ายแบบออนไลน์	๐	๐	๑๔	๓๗	๙๕	๑๓๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๕๙	๒๕.๓๔	๖๕.๐๗	๙๐.๔๑	
๕. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีป้ายนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๖	๓๒	๙๘	๑๓๐	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๙๖	๒๑.๙๒	๖๗.๑๒	๘๙.๐๔	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						๙๑.๒๓	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๔๖)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการจัดเก็บภาษีป้าย	๐	๐	๑๓	๓๓	๑๐๐	๑๓๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๐	๒๒.๖๐	๖๘.๔๙	๙๑.๑๐	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการจัดเก็บภาษีป้าย	๐	๐	๑๐	๓๕	๑๐๑	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๓.๙๗	๖๙.๑๘	๙๓.๑๕	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การจัดเก็บภาษีป้าย	๐	๐	๑๑	๓๗	๙๘	๑๓๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๒๕.๓๔	๖๗.๑๒	๙๒.๔๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑๒	๓๕	๙๙	๑๓๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๒	๒๓.๙๗	๖๗.๘๑	๙๑.๗๘	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑๔	๓๗	๙๕	๑๓๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๕๙	๒๕.๓๔	๖๕.๐๗	๙๐.๔๑	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๙๑.๗๘	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๔๖)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๒	๓๙	๙๕	๑๓๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๒	๒๖.๗๑	๖๕.๐๗	๙๑.๗๘	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๓	๓๗	๙๖	๑๓๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๐	๒๕.๓๔	๖๕.๗๕	๙๑.๑๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ได้โดยง่าย	๐	๐	๑๑	๓๕	๑๐๐	๑๓๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๒๓.๙๗	๖๘.๔๙	๙๒.๔๗	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๐	๓๓	๑๐๓	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๒.๖๐	๗๐.๕๕	๙๓.๑๕	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๐	๓๒	๑๐๔	๑๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๒๑.๙๒	๗๑.๒๓	๙๓.๑๕	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๙๒.๓๓	๙
รวมงานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย						๙๑.๙๒	๙

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานงานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำ
ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(n = ๙๘)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุมีความสะดวก	๐	๐	๗	๑๕	๗๖	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๕.๓๑	๗๗.๕๕	๙๒.๘๖	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๖	๑๗	๗๕	๙๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๒	๑๗.๓๕	๗๖.๕๓	๙๓.๘๘	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนและยื่นคำ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๘	๑๙	๗๑	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๙.๓๙	๗๒.๔๕	๙๑.๘๔	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๙	๒๐	๖๙	๘๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๑๘	๒๐.๔๑	๗๐.๔๑	๙๐.๘๒	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๘	๑๖	๗๔	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๖.๓๓	๗๕.๕๑	๙๑.๘๔	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						๙๒.๒๔	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๙๘)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๙	๑๖	๗๓	๘๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๑๘	๑๖.๓๓	๗๔.๔๙	๙๐.๘๒	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๗	๑๗	๗๔	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๗.๓๕	๗๕.๕๑	๙๒.๘๖	
๓. ความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๖	๑๙	๗๓	๙๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๒	๑๙.๓๙	๗๔.๔๙	๙๓.๘๘	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบออนไลน์	๐	๐	๘	๑๘	๗๒	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๘.๓๗	๗๓.๔๗	๙๑.๘๔	
๕. ความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๙	๑๙	๗๐	๘๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๑๘	๑๙.๓๙	๗๑.๔๓	๙๐.๘๒	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						๙๒.๐๔	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๙๘)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐	๗	๑๕	๗๖	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๕.๓๑	๗๗.๕๕	๙๒.๘๖	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐	๘	๑๖	๗๔	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๖.๓๓	๗๕.๕๑	๙๑.๘๔	
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจให้การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐	๖	๒๐	๗๒	๙๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๒	๒๐.๔๑	๗๓.๔๗	๙๓.๘๘	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๗	๑๘	๗๓	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๘.๓๗	๗๔.๔๙	๙๒.๘๖	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๘	๑๕	๗๕	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๕.๓๑	๗๖.๕๓	๙๑.๘๔	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๙๒.๖๕	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๙๘)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๗	๑๔	๗๗	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๗๗.๕๗	๙๒.๘๖	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๙	๑๓	๗๖	๘๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๑๘	๑๓.๒๗	๗๗.๕๕	๙๐.๘๒	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ได้โดยง่าย	๐	๐	๘	๑๕	๗๕	๙๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๖	๑๕.๓๑	๗๖.๕๓	๙๑.๘๔	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๗	๑๗	๗๔	๙๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๗.๓๕	๐.๐๐	๙๒.๘๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๙	๑๗	๗๒	๘๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๑๘	๑๗.๓๕	๗๓.๔๗	๙๐.๘๒	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๙๑.๘๔	๙
รวมงานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินยังชีพผู้สูงอายุ						๙๒.๑๙	๙

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๓ งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

(n = ๘๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีความสะดวก	๐	๐	๗	๑๖	๖๔	๘๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๕	๑๘.๓๙	๗๓.๕๖	๙๑.๙๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด อย่างชัดเจนเพียงพอ	๐	๐	๘	๑๓	๖๖	๗๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๐	๑๔.๙๔	๐.๐๐	๙๐.๘๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๙	๑๗	๖๑	๗๘	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๔	๑๙.๕๔	๗๐.๑๑	๘๙.๖๖	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๗	๑๓	๖๗	๘๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๕	๑๔.๙๔	๗๗.๐๑	๙๑.๙๕	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๖	๑๗	๖๔	๘๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๐	๑๙.๕๔	๗๓.๕๖	๙๓.๑๐	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						๙๑.๔๙	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๗	๑๑	๖๙	๘๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๕	๑๒.๖๔	๗๙.๓๑	๙๑.๙๕	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๕	๑๕	๖๗	๘๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๗๕	๑๗.๒๔	๗๗.๐๑	๙๔.๒๕	
๓. ความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๘	๑๖	๖๓	๗๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๐	๑๘.๓๙	๗๒.๔๑	๙๐.๘๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดแบบออนไลน์	๐	๐	๙	๑๗	๖๑	๗๘	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๔	๑๙.๕๔	๗๐.๑๑	๘๙.๖๖	
๕. ความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๐	๑๓	๖๔	๗๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๔๙	๑๔.๙๔	๗๓.๕๖	๘๘.๕๑	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						๙๑.๐๓	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐	๗	๑๘	๖๒	๘๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๕	๒๐.๖๙	๗๑.๒๖	๙๑.๙๕	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐	๙	๒๐	๕๘	๘๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๔	๒๒.๙๙	๖๖.๖๗	๘๙.๖๖	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐	๘	๑๖	๖๓	๘๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๐	๑๘.๓๙	๗๒.๔๑	๙๐.๘๐	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๙	๑๔	๖๔	๘๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๔	๑๖.๐๙	๗๓.๕๖	๘๙.๖๖	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๕	๑๗	๖๕	๘๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๗๕	๑๙.๕๔	๗๔.๗๑	๙๔.๒๕	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๙๑.๒๖	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๗	๑๓	๖๗	๘๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๕	๑๔.๙๔	๗๗.๐๑	๙๑.๙๕	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีจำนวน เพียงพอ	๐	๐	๘	๑๑	๖๘	๗๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๐	๑๒.๖๔	๗๘.๑๖	๙๐.๘๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการขึ้น ทะเบียนเด็กแรกเกิด ได้โดยง่าย	๐	๐	๙	๑๕	๖๓	๗๘	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๔	๑๗.๒๔	๗๒.๔๑	๘๙.๖๖	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๐	๑๖	๖๑	๗๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๔๙	๑๘.๓๙	๗๐.๑๑	๘๘.๕๑	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๑๕	๖๙	๘๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๔๕	๑๗.๒๔	๗๙.๓๑	๙๖.๕๕	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๙๑.๔๙	๙
รวมงานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด						๙๑.๓๒	๙

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๔ งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๐ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียน พาณิชย์

(n = ๒๘)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความ สะดวก	๐	๐	๑	๕	๒๒	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๑๗.๘๖	๗๘.๕๗	๙๖.๔๓	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ อย่าง ชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒	๖	๒๐	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๑.๔๓	๗๑.๔๓	๙๒.๘๖	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการจดทะเบียน พาณิชย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๗	๒๐	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๕.๐๐	๗๑.๔๓	๙๖.๔๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๘	๑๗	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๒๘.๕๗	๖๐.๗๑	๘๙.๒๘	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๑	๖	๒๑	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๑.๔๓	๗๕.๐๐	๙๖.๔๓	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						๙๔.๒๘	๙

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

(n = ๒๘)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๖	๒๑	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๑.๔๓	๗๕.๐๐	๙๖.๔๓	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒	๗	๑๙	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๕.๐๐	๖๗.๘๖	๙๒.๘๖	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๓	๘	๑๗	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๒๘.๕๗	๖๐.๗๑	๘๙.๒๙	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์แบบออนไลน์	๐	๐	๓	๖	๑๙	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๒๑.๔๓	๖๗.๘๖	๘๙.๒๙	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๓	๕	๒๐	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๑๗.๘๖	๗๑.๔๓	๘๙.๒๙	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						๙๑.๔๓	๙

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

(n = ๒๘)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐	๑	๗	๒๐	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๕.๐๐	๗๑.๔๓	๙๖.๔๓	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐	๑	๖	๒๑	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๑.๔๓	๗๕.๐๐	๙๖.๔๓	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐	๒	๙	๑๗	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๓๒.๑๔	๖๐.๗๑	๙๖.๘๖	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๒	๘	๑๘	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๖.๘๖	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๓	๑๐	๑๕	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๓๕.๗๑	๕๓.๕๗	๘๙.๒๙	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๙๓.๕๗	๙

ตารางที่ (ต่อ)

(n = ๒๘)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑	๗	๒๐	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๒๕.๐๐	๗๑.๔๓	๙๖.๔๓	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๒	๕	๒๑	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๗.๘๖	๗๕.๐๐	๙๖.๘๖	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๕	๒๒	๒๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๗	๑๗.๘๖	๗๘.๕๗	๙๖.๔๓	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๘	๑๘	๒๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๖.๘๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๖	๑๙	๒๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๑	๒๑.๔๓	๖๗.๘๖	๙๙.๖๐	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๙๓.๕๗	๙
รวมงานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์						๙๓.๒๑	๙

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้มี ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ยของผู้มี ความพึงพอใจ	ผล การประเมิน
๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย	๑๓๕	๙๑.๙๒	๙
๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๑	๙๒.๑๙	๙
๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๘๐	๙๑.๓๒	๙
๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๒๗	๙๓.๒๑	๙
ความพึงพอใจในภาพรวม		๙๒.๑๖	๙

จากตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ๒) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ ๔) งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านรายได้และภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ช่องทาง อบรม.มีการให้บริการที่ดี ใช้คำพูดที่สุภาพเป็นกันเองในการให้บริการ อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการฟังแล้วไม่ยุ่งยาก ง่ายต่อการปฏิบัติของผู้มาใช้บริการและให้คำแนะนำถึงการเตรียมหลักฐานที่ต้องนำมาให้พร้อมเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่

๑.๒ งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็วหากผู้ยื่นคำขอไม่สามารถมาตัวเอง สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นมาทำการยื่นคำขอแทนได้ จะมีเจ้าหน้าที่ลงมาดูแลแก้ไขให้ทันที

๑.๓ งานด้านทะเบียน เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจถึงสิทธิ์ที่จะได้รับ หรือมีผลลัพธ์แบบใด อีกทั้งขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเตรียมการไปทำการขึ้นทะเบียน ในเรื่องของเอกสาร, การรับรองสิทธิ์, สถานที่ไปทำการขึ้นทะเบียนที่ได้ได้บ้าง

๑.๔ งานด้านทะเบียน เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การขอจดทะเบียนพาณิชย์ปัจจุบันมีความสะดวก และรวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากมาก เจ้าหน้าที่จะทำการแนะนำในการจดทะเบียนให้คำแนะนำดี แต่ต้องเตรียมเอกสารมาให้ครบ

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ อบรม.ควรจัดทำช่องทางในการชำระค่าภาษีเพิ่มเติม เพื่อให้ง่ายต่อการชำระเงิน พร้อมกับจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการที่สำนักงานมากขึ้น

๒.๒ เสนอให้ อบรม.จัดทำข้อสื่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ

๒.๓ เสนอให้ อบรม.จัดทำเจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียน และเอกสารที่ต้องนำมาใช้ประกอบการลงทะเบียน และควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์

๒.๔ เสนอให้ อบรม.เพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลการจดทะเบียน เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการจัดเตรียมเอกสารในการจดทะเบียน

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

- ๒.๑ นายธนศพล ชอบสันติสุข
- ๒.๒ นายกัมพล ผ่องใส
- ๒.๓ นางสาวอัจฉรา ขาวอร่าม
- ๒.๔ นางสาวอารีญา อ่ำอ่อน
- ๒.๕ นางสาวเกวาริน บุญเย็น
- ๒.๖ นางสาววิชชุกร ชุนพิทักษ์
- ๒.๗ นางสาวณัชชา เย็นจิตรพิสมัย
- ๒.๘ นางสาวเกษมณี สาสุข
- ๒.๙ นางสาวกัญตยา รุ่งทวีชัย
- ๒.๑๐ นางสาวฐิตาภรณ์ ขาวเหลือง
- ๒.๑๑ นายภูธเนศ สมพันธ์
- ๒.๑๒ นายเจมส์ศักดิ์ สร้อยเพชร
- ๒.๑๓ นางสาวปานตะวัน บัวศรีใส
- ๒.๑๔ นางสาวอารีญา ขำบ้านกวย
- ๒.๑๕ นางสาวนันทกุล ประทุมเมธา
- ๒.๑๖ นางสาวน้ำทิพย์ ท่วมเกร็ด
- ๒.๑๗ นางสาวณัฐกนกพัชร์ อิมเฮง
- ๒.๑๘ นายธนวินท์ แดงประทุม

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
เรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการจัดเก็บภาษีป้าย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้ายมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีป้ายอย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การจัดเก็บภาษีป้ายมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีป้ายนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีป้ายแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีป้ายนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการจัดเก็บภาษีป้าย					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการจัดเก็บภาษีป้าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การจัดเก็บภาษีป้าย					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีป้ายมีความทันสมัยและเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีป้ายมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีป้ายได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
เรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด**

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดอย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
เรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล







