



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสถิติและระเบียบการคลัง ฝ่ายสถิติการคลัง สำนักงานการคลัง โทร. ๓๕๐

ที่ ๒๒๓/๒๕๖๑

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจสำหรับโครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ

การจดทะเบียนพาณิชย์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง / เรียน ปลัดเทศบาล / เรียน นายกเทศมนตรี  
เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง

ด้วยฝ่ายสถิติการคลัง ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจสำหรับโครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ จัดทำเป็นตารางสรุปผลการประเมินโครงการเชิงคุณภาพ (เอกสารที่แนบท้าย) สรุปได้ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดของโครงการ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๘ คน

๒. เป้าหมายของโครงการและระยะเวลาดำเนินการ เป็นไปตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

ในแผนดำเนินการ ( ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๓. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

## ด้านเวลา

- |   |                    |                            |
|---|--------------------|----------------------------|
| - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๐) |
| - ความรวดเร็วในการให้บริการ             | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๒) |

## ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- |                                       |                    |                            |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| - การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอน     | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๒) |
| - จัดลำดับขั้นตอนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๘) |
| - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง        | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๒) |

## ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- |   |                    |                            |
|---|--------------------|----------------------------|
| - ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๑) |
| - ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ      | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๑) |
| - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง          | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๙) |
| - ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่     | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๙๐) |
| - การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ        | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๙) |

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- |                                      |                    |                            |
|--------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| - ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ      | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๗๓) |
| - จุดให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๒) |
| - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก   | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๑) |
| - ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ       | อยู่ในระดับพอใจมาก | (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๓) |

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยภาพรวม  
อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = ๔.๘๙)

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียน  
พาณิชย์ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรสำเนาแจ้งผลการประเมินผลเชิงคุณภาพ โครงการ  
ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้กับสำนักปลัดเทศบาลและกองวิชาการและ  
แผนงาน เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวสุภาพร คำมะลิ)

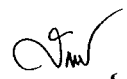
นักวิชาการคลังปฏิบัติการ

ชำนาญการพิเศษ

นักวิชาการคลังชำนาญการ

รักษาตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

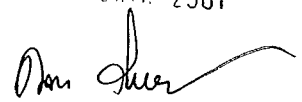
16 ต.ค. 2561



(น.ส.สุกัญญา หงษ์สุกิจรัมย์)

ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง

16 ต.ค. 2561



(นางชลพร จินตามณี)

ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักการคลัง

๑๖ ต.ค. ๒๕๖๑

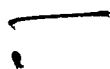
(นางปริยดา เขาวอรัมย์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลนครปากเกร็ด

17 ต.ค. 2561

ทราบ/ทำเนิมนการ



(นางวิชัย บรรณาศักดิ์)

นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
โครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์  
ผ่านสถิติการคลัง สำนักงานการคลัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. ผู้ประเมิน (รวม ๑๐๘ คน)

เพศ

ชาย	จำนวน	๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๖๗
หญิง	จำนวน	๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๓๓

อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๓๗
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๙๓
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๗๐

การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๙๓
มัธยมศึกษา	จำนวน	๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๕๒
ปริญญาตรี	จำนวน	๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๒

ประเภทของการรับบริการ

จดทะเบียนพาณิชย์กิจการใหม่	จำนวน	๙๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๑๙
จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงพาณิชย์กิจ	จำนวน	๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๑๑
จดทะเบียนเลิกพาณิชย์กิจ	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๘๕
ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๘๕
อื่นๆ	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๒. การแปรผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พอใจ
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ไม่พอใจมาก

๓. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑. ร้อยละ (Percentage)
- ๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๔. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางชุดที่ ๑ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเวลา เป็นรายชื่อ (ข้อ ๑ - ข้อ ๒)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ (คน)					ระดับความคิดเห็น	
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕)	ระดับ ความพอใจ
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๗	๑๑				๔.๙๐	พอใจมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๙	๙				๔.๙๒	พอใจมาก
รวม						๔.๙๑	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ ๑ - ข้อ ๓)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ (คน)					ระดับความคิดเห็น	
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕)	ระดับ ความพอใจ
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๙	๑๙				๔.๘๒	พอใจมาก
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	๙๕	๑๓				๔.๘๘	พอใจมาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๙	๙				๔.๙๒	พอใจมาก
รวม						๔.๘๗	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๓ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ ๑ - ข้อ ๕)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ (คน)					ระดับความคิดเห็น	
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕)	ระดับ ความพอใจ
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๘	๑๐				๔.๙๑	พอใจมาก
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๘	๑๐				๔.๙๑	พอใจมาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๖	๑๒				๔.๘๙	พอใจมาก
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๗	๑๑				๔.๙๐	พอใจมาก
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๑๒				๔.๘๙	พอใจมาก
รวม						๔.๙๐	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๔ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ (ข้อ ๑ - ข้อ ๔)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ (คน)					ระดับความคิดเห็น	
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕)	ระดับ ความพอใจ
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๙	๒๙				๔.๗๓	พอใจมาก
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๐	๑๗				๔.๘๒	พอใจมาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๘	๒๐				๔.๘๑	พอใจมาก
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๐	๑๘				๔.๘๓	พอใจมาก
รวม						๔.๗๘	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๔ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมด  
ของการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ (คน)					ระดับความคิดเห็น	
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕)	ระดับ ความพอใจ
๑. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๖	๑๒				๔.๘๙	พอใจมาก

๕. ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย	ข้อเสนอแนะ
๑. ประทับใจในการบริการมาก ๒. ไม่มีปัญหา ดีมาก ๓. สถานที่บริการสะดวก สบาย บริการดีเยี่ยม ๔. สะดวก ดี เป็นกันเอง สบายใจ ๕. บริการให้ความสะดวก ยิ้มแย้มดีมาก ๖. บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลดีมาก ๗. เอกสารเก็บเป็นระบบดี สามารถออกใบทะเบียนพาณิชย์ได้รวดเร็ว ๘. พนักงานทุกคนให้บริการดีมาก ๙. สะดวกรวดเร็วและติดต่อง่ายครับ	๑. ผู้มาติดต่อ ที่จอดรถแน่นไปหน่อย ๒. ที่จอดรถน้อย