



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

ที่ ขก ๘๑๖๐๑ /...๑๒๗.....วันที่...๒๒...เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ตามที่เทศบาลตำบลนาคำ ได้รับโอนการส่งมอบงานทะเบียนพาณิชย์จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น มาดำเนินการประจำพื้นที่ตำบลซึ่งอยู่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเทศบาลตำบลนาคำ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลนาคำขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกอบกับประกาศกระทรวงพาณิชย์ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลนาคำ จึงได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำหรับผู้มาขอรับบริการงานจดทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลนาคำ ผลการจัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจผู้มารับบริการ จำนวน ๑๕ ราย ผลการตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

๑. เพศหญิง จำนวน ๑๒ คน เพศชาย จำนวน ๖ คน
๒. อายุตั้งแต่ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน , อายุตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑ คน อายุไม่เกิน ๕๐ ปี จำนวน ๔ คน , อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน - คน , อายุ ๖๑ - ๗๐ ปี จำนวน - คน
๓. อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว , เกษตรกรรม พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ : ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ต่อการขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ(จำนวนมากที่สุด)
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๕	๓	-	-	-	๘๓.๓
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓	๕	-	-	-	๗๒.๒
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๓	๕	-	-	-	๗๒.๒
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕	๓	-	-	-	๘๓.๓
๕. ความสะดวกที่ได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน	๑๕	๒	๑	-	-	๘๓.๓
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๓	๓	๒	-	-	๗๒.๒

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้					
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	คิดเป็นร้อยละ (จำนวนมากที่สุด)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๗	๑	-	-	-	๙๔.๔
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	๑๔	๔	-	-	-	๗๗.๗
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๑	-	-	-	๙๔.๔
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘	-	-	-	-	๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๔	๔	-	-	-	๗๗.๗
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๔	๔	-	-	-	๗๗.๗
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๔	๔	-	-	-	๗๗.๗
๖. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๔	๔	-	-	-	๗๗.๗
๘. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๖	๒	-	-	-	๘๘.๘

สรุปผลการดำเนินงานตามแบบสำรวจความพึงพอใจของงานจดทะเบียนพาณิชย์

๑. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการบริการที่รวดเร็ว
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการบริการ
๔. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ

๕. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ การแต่งกายที่เหมาะสม ความเอาใจใส่ในการให้บริการโดยให้บริการเหมือนกันทุกราย

๖. สถานที่ตั้งของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์มีความสะดวก มีความสะอาด อุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....-บัณฑิต โพธิ์พยัคฆ์-.....

(นายบัณฑิต โพธิ์พยัคฆ์)

นิติกรชำนาญการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

.....-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา.....

.....

ลงชื่อ-กรรณิกา ศิริอุดม-.....

(นางสาวกรรณิกา ศิริอุดม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบล

.....- เพื่อโปรดพิจารณา.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายรัชชัย บึงมุ่ม)

รองปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบล

.....- ทราบ.....

.....

(ลงชื่อ).....-นรินทร์ บุญที-.....

(นายนรินทร์ บุญที)

ปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบล

.....- ทราบและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ.....

.....

(ลงชื่อ).....-นรินทร์ บุญที-.....

(นายนรินทร์ บุญที)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ