



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ที่ ปจ. ๓/๒๕๐๑/- วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการติดตามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจดทะเบียนพาณิชย์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ดำเนินการงานจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมสถิติและทราบหลักฐานของผู้ประกอบการพาณิชย์กิจที่ถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมหรือส่งเสริมด้านการพาณิชย์และการอุตสาหกรรมรวมทั้งเป็นการ ส่งเสริม เศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ผู้ประกอบการพาณิชย์กจิสามารถใช้เป็นหลักฐานทางการค้าได้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานโดยการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ประเมินผลโดยการใช้ แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ คน โดยแยกเป็นจัดจัดตั้งทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒๑ คน จัดเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๔ คน จัดเลิกทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ คน และจัดแก้ไขอื่น ๆ ไม่ต้องจดทะเบียน จำนวน ๑ คน สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๑	๑๔	๓	๓	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๑๒	๒	๑	๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕	๒๔	๓		
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๑	๒๓	๒	๒	
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	๕	๓๕	๒		
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	๑๓	๒๔	๑		

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘	๓๒	๒		
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐	๒๘	๒		
๓. ความเอาใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖	๒๔	๑	๑	
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๒	๒๘	๒		
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙	๒๐	๓		
๖. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๓	๒๔	๑		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘	๒๑	๓		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๔	๒๓	๕		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๔	๑๓	๑		
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๖	๒๖			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๔	๒๔	๔		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙	๒๓	๖		

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓	๒๐	๘		
๔. ความพอใจต่อสิ่งประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๑๖	๒๕	๑		
ผลรวม	๖๒๐	๓๗/๓๒	๘๔	๑๔	๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ภารกิจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จากผู้เข้ารับบริการจำนวน ๒๔ คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ}}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \times 100 \\
 &= \frac{๑,๒๖๐}{๑,๒๖๐} \times 100 = ๑๐๐ \%
 \end{aligned}$$

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ}}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \times 100 \\
 &= \frac{๑,๐๖๙}{๑,๒๖๐} \times 100 = ๘๔.๘๔ \%
 \end{aligned}$$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ}}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \times 100 \\
 &= \frac{๑,๖๔๐}{๑,๖๔๐} \times 100 = ๑๐๐ \%
 \end{aligned}$$

ผลรวมระดับความพึงพอใจในภาพรวม

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{3,553 \times 100}{4,200} = 84.59\% \end{aligned}$$

จากข้อมูลตามตารางข้างต้น เป็นการสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้เข้ารับบริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่าโดยภาพรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายจิรพงษ์ ทองทับ)

ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ

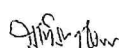


(นายชยุต ทิพวัน)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นรองปลัดตอบ.....

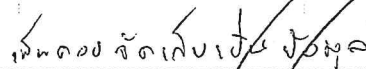
ลงชื่อ



(นางสาวพรทิภา ตันมาก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็นปลัดตอบ.....



ลงชื่อ

(นายณรงค์ศักดิ์ ถนัดเดินข้าว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็นนายก อบต.....



(นายไพศาล เอื้อยะพา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์