



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก โทร.๐๗๗-๙๕๔๒๑๔

ที่ สฎ ๗๑๘๐๑/

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของอบต.ปากแพรก และมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้บริการประชาชน สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอสรุปการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของประชาชนของ อบต.ปากแพรก เชิงสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ.อ.

(दनัยณัฐ รัตนภูมิ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อคิดเห็นของปลัด อบต.....

(นายสุทัศน์ะ จินวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ข้อคิดเห็นของนายก อบต.....

(นายปราโมทย์ เพชรรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.เพศ ๑.ชายจำนวน ๒๓ คน ๒.หญิงจำนวน ๒๗ คน
- ๒.อายุ ปี
- ๓.จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 - ๑.ประถมศึกษาจำนวน ๑๐ คน ๒.มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าจำนวน ๒๕
 - ๓.ปริญญาตรี ๑๐ คน ๔.สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๔ คน
- การจดทะเบียนการค้า จำนวน ๘ คน
- การจดทะเบียนพาณิชย์ต่างๆ จำนวน ๓ คน
- การขึ้นทะเบียนต่างๆ จำนวน ๑๔ คน
- การชำระภาษี จำนวน ๒๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา -การให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด -ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒ คน ๗ คน	๒๘ คน ๔๓ คน			
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ -การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ -การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ -การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗ คน ๓ คน ๔๗ คน	๔๑ คน ๔๖ คน ๓ คน	๒ คน ๑ คน		
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ -ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ -ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ -ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓๗ คน ๓๑ คน ๘ คน	๑๓ คน ๑๙ คน ๔๒ คน			

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ -จุด/ช่องการให้บริการมีความ เหมาะสม -ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำ ดื่มฯ -ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖ คน	๕๐ คน ๔๘ คน ๓๒ คน	๒ คน ๒ คน		
๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม	๓ คน	๔๗ คน			
ค่าเฉลี่ยรวม = ๔.๐๗	อยู่ในระดับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม $\frac{4.07}{5} \times 100 = 81.4$				

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....