



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ (สำนักปลัด) โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๐๓๔๕

ที่ นธ.๗๘๔๐๑/- วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเอราวัณ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ ได้ดำเนินการจัดตั้งจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางปภาดา ทรัพย์สุข)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

- ทราบ

(นายอาแหว เจะโวะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ
อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยสำรวจและเก็บข้อมูล เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ประเมิน

ผู้มาใช้บริการและติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ จำนวน ๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๖๒.๕๐
หญิง	๓	๓๗.๕๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖	๗๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๒๕.๐๐
มากกว่า ๔๐ ปี	๐	๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐
๓. อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๗๕.๐๐
พนักงานจ้าง	๐	๐
ผู้นำท้องถิ่น/ประธานชุมชน	๐	๐
อื่นๆ	๒	๒๕.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	๓	๕	-	-	-	๔.๓๗	๘๗.๔๐
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	-	๘	-	-	-	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓	ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่	-	๗	๑	-	-	๓.๘๗	๗๗.๔๐
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	-	๗	๑	-	-	๓.๘๗	๗๗.๔๐
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	-	๖	๒	-	-	๓.๗๕	๗๕.๐๐
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	-	๔	๔	-	-	๓.๕๐	๗๐.๐๐
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	-	๕	๓	-	-	๓.๖๒	๗๒.๔๐
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๑	๗	-	-	-	๔.๑๒	๘๒.๔๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ลำดับที่สอง คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ ลำดับที่ สาม คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ และความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ลำดับที่ ๕ คือ ความชัดเจน ถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน


จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ตารางสรุปผลการมาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ	สถิติผู้มาใช้บริการ	(+) เพิ่มขึ้น/ (-) ลดลง	หมายเหตุ
๒๕๕๙	๘	-	
๒๕๖๐	๖	๒	
๒๕๖๑	๖	๐	
๒๕๖๒	๖	๐	
๒๕๖๓	๘	๒	

ลงชื่อ..........ผู้ให้ข้อมูล
(นายนิรุตต์วัชรา นิมะ)
นักป้องกันบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ