



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ (สำนักงานปลัด อบต.) โทร. ๐-๗๓๗๐-๐๓๔๕

ที่ นธ ๗๘๔๐๑/๕๙๙

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๒

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ ได้ดำเนินการจัดตั้งจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปภาดา ทรัพย์สุข)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

- ทราบ

(นายอาแว เจะโวะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ
อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยสำรวจและเก็บข้อมูล เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ประเมิน

ผู้มาใช้บริการและติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ จำนวน ๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔	๖๖.๖๗
หญิง	๒	๓๓.๓๓
รวม	๖	๑๐๐.๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖	๑๐๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๐	๐
มากกว่า ๔๐ ปี	๐	๐
รวม	๖	๑๐๐.๐๐
๓.อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๖๖.๖๗
พนักงานจ้าง	๐	๐
ผู้นำท้องถิ่น/ประธานชุมชน	๐	๐
อื่นๆ	๒	๓๓.๓๓
รวม	๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๒	๔	-	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	-	๖	-	-	-	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓	ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่	-	๕	๑	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	-	๕	๑	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	-	๔	๒	-	-	๓.๖๖	๗๓.๒๐
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	-	๒	๔	-	-	๓.๓๓	๖๖.๖๐
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	-	๔	๒	-	-	๓.๖๖	๗๓.๒๐
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๑	๕	-	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ลำดับที่สอง คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ ลำดับที่สาม คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ และความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ลำดับที่ห้า คือ ความชัดเจน ถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ตารางสรุปผลการมาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
องค์การบริหารส่วนตำบลเอราวัณ อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒

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

ลงชื่อ..........ผู้ให้ข้อมูล
(นางวรลักษณ์ แก้วเล็ก)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน