



บันทึกข้อความ

ฝ่ายนิติการ
เลขรับ... ๕๖
วันที่ 20 ก.ย. 2564
ภาค ๐๑-๒๐

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๔๕๕๒ ๓๒๒๗)

ที่ อจ ๕๑๐๐๑/ว ๒๖๕๕ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง... สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ปลัด อบจ. หัวหน้าสำนักปลัด อบจ. เลขานุการ อบจ. ผู้อำนวยการกองทุกกอง และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ขอความร่วมมือผู้มาติดต่อราชการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ห้วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔) ผ่านระบบออนไลน์ (www.amnatpao.go.th) โดยจัดแสดงคิวอาร์โค้ด ณ จุดให้บริการทุกส่วนราชการในสังกัด นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการแล้ว ปรากฏว่ามีผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๑ ราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จึงได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๑ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณานำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชน ต่อไป

(นางสาววันเพ็ญ ตั้งสกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ขอ ณัฐปติภักดิ์ รวบรวม
เพื่อเป็นข้อมูลในกรณีพึงพอใจในส่วนที่เกี่ยวเนื่อง

(นายกิตติชัย ทองประเสริฐ)
หัวหน้าฝ่ายนิติการ

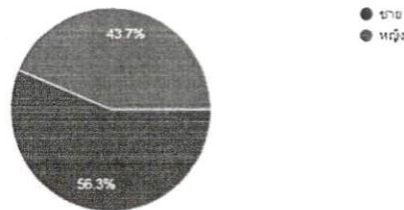
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเข้าประเมินความพึงพอใจต่อแบบสอบถาม จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

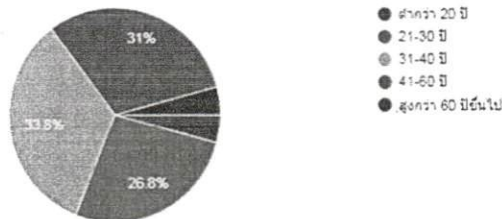
๑.๑ เพศ

คำตอบ 71 ข้อ



๑.๒ อายุ

คำตอบ 71 ข้อ



๑.๓ ระดับการศึกษา

คำตอบ 71 ข้อ



๑.๔ สถานภาพ/อาชีพ

คำตอบ 71 ข้อ

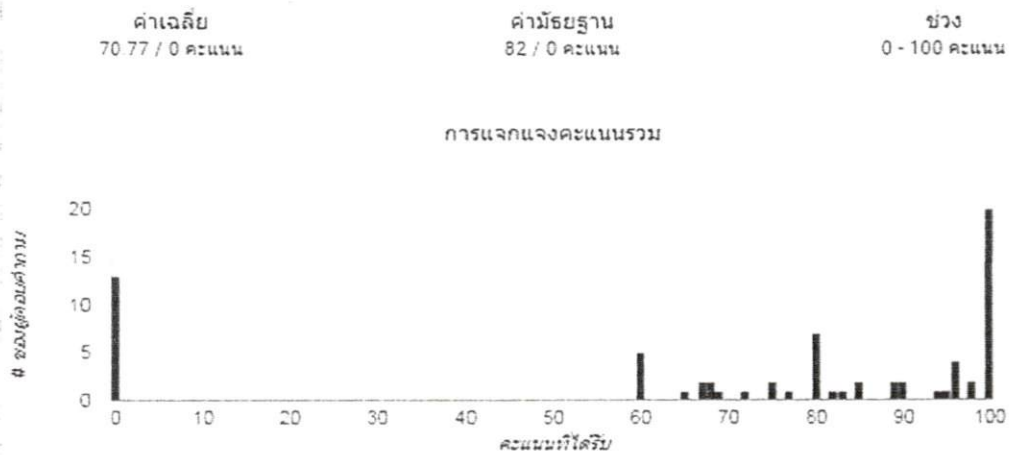


ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{(\text{คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด} \times 100)}{\text{ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด} \times \text{จำนวนข้อคำถามในส่วนที่ ๒} \times \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$

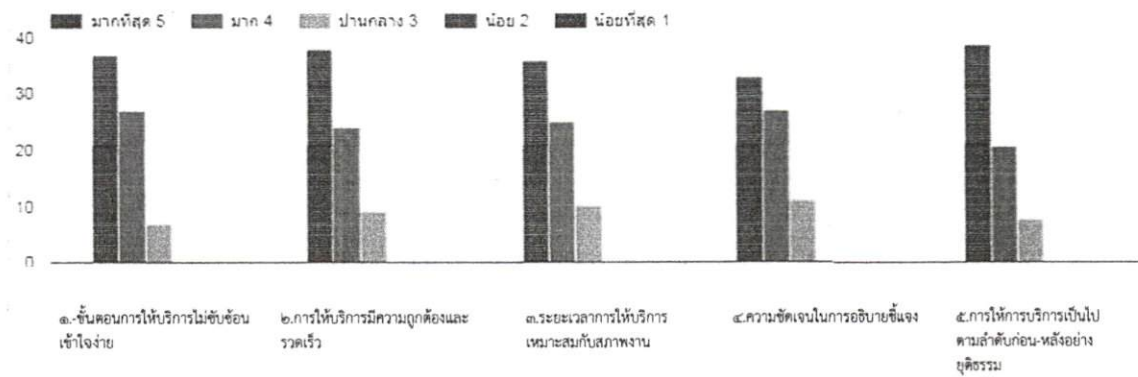
ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{6,192 \text{ คะแนน} \times 100}{5 \text{ คะแนน} \times 20 \text{ ข้อ} \times 71 \text{ คน}}$

ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{619,200 \text{ คะแนน}}{71,000}$
= ๘๗.๒๑

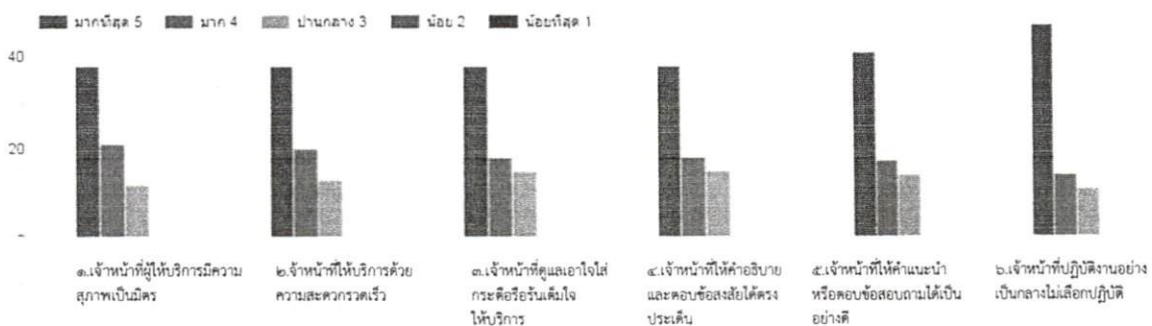


แยกรายละเอียดดังนี้

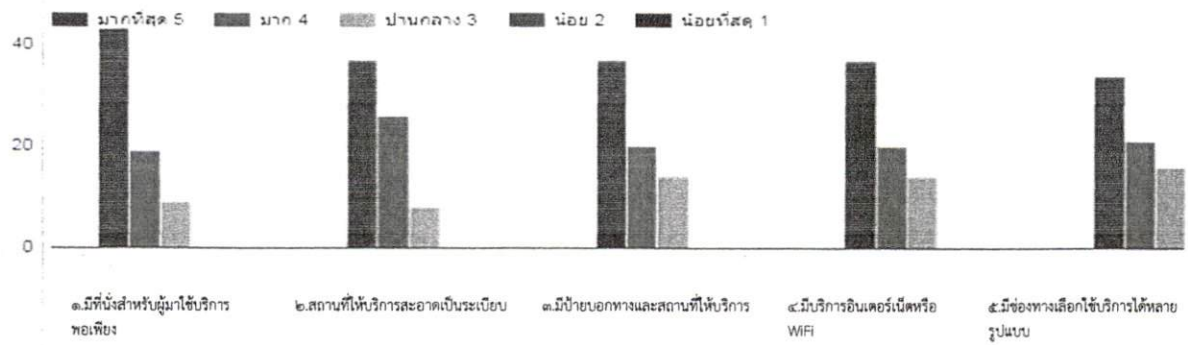
๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



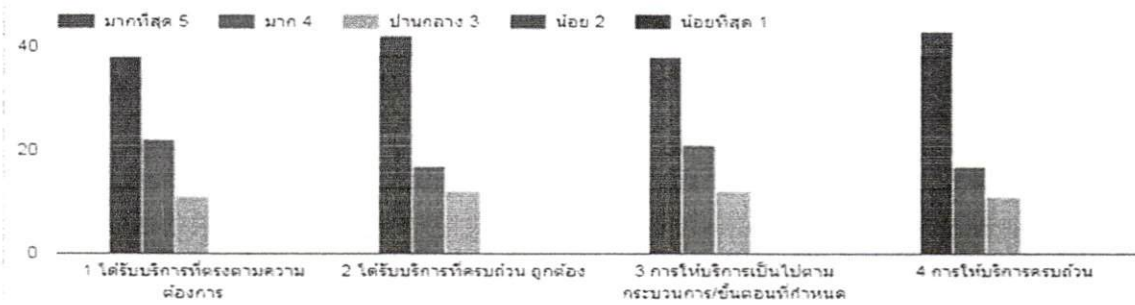
๒.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ



ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้เสนอปัญหาหรือให้ข้อเสนอแนะ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วน จังหวัดอำนาจเจริญ

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ไม่มีชื่อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ *

เพศ

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-60 ปี
- สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพ/อาชีพ *

- นักเรียน/นักศึกษา
- บุคคลทั่วไป
- บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- หน่วยงานภาครัฐ /เอกชน

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ *

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก *

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 มีป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 มีบริการอินเตอร์เน็ต หรือ Wifi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ *

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 การให้บริการครบถ้วน	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google พลาร์ม