



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ โทร ๐ ๔๕๕๒ ๓๒๒๗

ที่ อจ ๕๑๐๐๑/-

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑) เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ นั้น

ข้อเท็จจริง

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ขอความร่วมมือผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๑ ณ จุดประชาสัมพันธ์ติดต่อ-สอบถาม และรับส่งหนังสือราชการ ชั้น ๑ อาคารตลเมธามหาวิทยาลัยมหิตล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

๒. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ ชุด มีประชาชนให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๖๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และสามารถสรุปความพึงพอใจตามแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ คิดเป็นพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๕๗ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อเสนอ

เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการพัฒนา การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สร้างความประทับใจ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น ในประเด็น/ด้านต่างๆตามแบบประเมินฯ ต่อไป

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการในสังกัดทราบ และนำประเด็นประเมินความพึงพอใจไปปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทราบ
ค.จ.ค.ค.ค.

(นางกาญจนา แซ่โค้ว)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายสมหมาย กอดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

(นายโกศล การบุญเวทย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจ

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

(นายณัฐภัทร บัวทอง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายสมเจตน์ เพ็ญรัมย์)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

การจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในห้วงเดือนตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562 โดยสุ่มแจกแบบสอบถามผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๖๐ ชุด ได้รับแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ประกอบด้วย ชาย ๓๕ คน หญิง ๒๕ คน
๒. ช่วงอายุ ประกอบด้วย ๑)ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน , ๒) ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน , ๓) ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๔ ปี , ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน
๓. ระดับการศึกษา ประกอบด้วย ๑)ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน ๒)มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๙ คน ๓)ปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน ๔) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๘ คน ๒) ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๒ คน ๓) ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๙ คน ๔)องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๐ คน ๕)อื่นๆ จำนวน ๑ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗

โดยมีวิธีคำนวณจากสูตร

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

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{3,959 \text{ คะแนน} \times 100}{5 \text{ คะแนน} \times 15 \text{ ข้อ} \times 60 \text{ คน}}$$

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{3,959,000}{4,500} = 87.87$$

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้เสนอปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะ