บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๗๑๓๐๑/๓๑๐๖ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงาแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

๑.เรื่องเดิม

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานราชการ ตลอดจนการดูแลอำนวยความสะดวกในการแนะนำขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

งานประชาสัมพันธ์ จึงได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย ได้แก่ สำนักงานปลัด กองคลัง กองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองการเกษตร และกองการศึกษาฯ ที่มาติดต่องานราชการในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๕ **รายละเอียดตามเอกสารแนบ**

๓.ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

๓.๑เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประชาสัมพันธ์จึงขอรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

๓.๒ หากเห็นชอบโปรดลงนามตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวเมธาวี จันทิมาศ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

(นางสาวจินดาพิชญ์ พลพันธ์)
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

(นางประไพรศรี วันทาสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาววรัชญา อุดมมา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

ความเห็นของนายก อบต.ไร่น้อย

.....

.....

☑ เห็นชอบ

☐ ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(นางจิตรา บุญล้อม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....๑๐๐..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
☐ ชาย	๔๙	๔๙	
☐ หญิง	๕๑	๕๑	
๒. อายุ			
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓	
☐ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๔๐	
☐ ๔๑ – ๖๐ ปี	๓๙	๓๙	
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	๒๖	๒๖	
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๘	๓๘	
☐ ปริญญาตรี	๓๖	๓๖	
☐ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
☐ ข้าราชการ/พนักงานหน่วยงานของรัฐ/เอกชน	๔๙	๔๙	
☐ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๓๘	๓๘	
☐ เกษตรกร	๑๑	๑๑	
☐ นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒	
☐ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

<u>**สรุป**</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานหน่วยงานของรัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

***หมายเหตุ** ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก
๔ ระดับดี
๓ ระดับปานกลาง
๒ ระดับพอใช้
๑ ระดับต้องปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๒	๒๐	๘	-	-	๗๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕	๑๘	๖	๑	-	๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๓	๑๙	๗	๑	-	๗๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๖	๒๒	๑	๑	-	๗๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๒	๖	๑	๑	-	๙๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๙๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๓	๓	-	-	๙๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๖	๓	๑	-	-	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๖	๑๒	๒	-	-	๘๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๓	๑	-	-	๙๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๘	๑๑	๑	-	-	๘๘
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๗	๘	๕	-	-	๘๗
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๐	๒๖	๓	๑	-	๗๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๔	๒๑	๕	-	-	๗๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๘๙	๑๐	๑	-	-	๘๙

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ไร่น้อย
อำเภอเมืองอุบราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๙๖**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

(ลงชื่อ)
(นางสาวเมธาวี จันทิมาศ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)
(นางสาวจินดาพิชญ์ พลพันธ์)
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)
(นางประไพรศรี วันทาสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)
(นางสาววรัชญา อุดมมา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

(ลงชื่อ)
(นางจิตรา บุญล้อม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย

หมายเหตุ : รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕