

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดอบต.ธงชัย

งานนิติการฯ

ที่ พบ ๗๑๑๐๑/

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของอบต.ธงชัยประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลธงชัย / ปลัดอบต.ธงชัย/หัวหน้าสำนักปลัด

## เรื่องเดิม

ตามที่อบต.ธงชัยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของอบต.ธงชัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อน ถึงการให้บริการของอบต.ธงชัย ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจ นั้น

## ข้อเท็จจริง

บัดนี้สิ้นสุดระยะเวลาในการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของอบต.ธงชัยตำบลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว โดยมีผู้ร่วมทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ความเห็น ซึ่งมีรายละเอียดสรุปดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสำรวจ

- ๑) เพศ เพศชาย จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๕  
เพศหญิง จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕๕
- ๒) อายุ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๕ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๕  
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๓๐  
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๐  
มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕
- ๓) ระดับการศึกษา  
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕  
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน ๓ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๕  
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๗๐  
สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๐
- ๔) รายได้ต่อเดือน  
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕  
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๐  
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๓๐  
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๕

### ๒. แบบสอบถามความพึงพอใจ

#### ๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- (๑) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

/ผลสรุป...

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

(๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๖ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๐  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๔ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๐

(๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๕ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๗๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๕ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๕

(๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๘ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๐  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๒ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

#### ๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๓

(๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๘ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๐  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๒ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

(๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

(๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

#### ๒.๓ ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

(๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๖ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๐  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๔ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๐

(๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๙ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๕

(๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๙ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๕  
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๕

(๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๒๐ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

/ความคิดเห็น...

#### ๔. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ลิงรื้อคันของบรณรถ

สรุปผล การประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการของอบต.ธงชัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด มากกว่าร้อยละ ๘๕ จากข้อคำถามทั้งหมด มีเพียงคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑ ข้อ ในคำถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ได้คะแนนในอัตราร้อยละ ๗๕ จึงควรมีการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ศึกษารายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

#### ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

งานนิติกร พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของอบต.ธงชัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ของอบต.ธงชัย ทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวให้ประชาชนทราบ ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของอบต.ธงชัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางสาวปณยชนันฐ์ เจียวยี่)  
นิติกรปฏิบัติการ

  
(นางสาวนถยา ชูจันทร์)  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



- ทน  
