



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงทั้งสิ้น ๑๑๙ คน

๒. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ซึ่งได้ข้อสรุปจำแนกตามหัวข้อต่าง ๆ และแยกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ sex

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ชาย	๕๖	๔๗.๐๖
หญิง	๖๓	๕๒.๙๔
Total	๑๑๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมาเป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖

๒. อายุ Age

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒	๑.๖๘
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๗	๑๔.๒๙
๓๖ - ๔๕ ปี	๒๒	๑๘.๔๙
๔๖ - ๕๕ ปี	๓๑	๒๖.๐๕
มากกว่า ๕๕ ปี ขึ้นไป	๔๗	๓๙.๕๐
Total	๑๑๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ มากกว่า ๕๕ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๔๖ - ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๕

๓. การศึกษา Education

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ประถมศึกษา	๓๘	๓๑.๙๓
มัธยมศึกษา	๓๕	๒๙.๕๑
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๒๙	๒๔.๓๗
ปริญญาตรี	๑๗	๑๔.๒๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
Total	๑๑๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๓ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑

๔. อาชีพ Job

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
รับราชการ	๘	๖.๗๒
เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๖.๘๑
ค้าขาย	๒๗	๒๒.๖๙
ทำการเกษตร	๒๙	๒๔.๓๗
รับจ้าง	๓๓	๒๗.๗๓
อื่นๆ	๒	๑.๖๘
Total	๑๑๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๓ รองลงมาประกอบอาชีพทำการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๗

๕. ท่านติดต่อหน่วยงาน Contact the agency

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
สำนักปลัด	๖๓	๕๒.๙๔
กองคลัง	๒๗	๒๒.๖๙
กองช่าง	๒๖	๒๑.๘๕
กองการศึกษา	๓	๒.๕๒
Total	๑๑๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมาติดต่อกับกองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๙

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นที่ท่านได้รับการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	
๑. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้	๔๕	๖๙	๕	๐	๐	๔.๓๔
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๗	๖๗	๕	๐	๐	๔.๓๕
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	๕๐	๖๐	๙	๐	๐	๔.๓๔
๔. มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๔	๖๙	๖	๐	๐	๔.๓๒
๕. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี	๕๒	๖๒	๕	๐	๐	๔.๓๙
รวมระดับความพึงพอใจ	๒๓๘	๓๒๗	๓๐	๐	๐	
รวมเปอร์เซ็นต์	๒๐๐.๐๐	๒๗๔.๗๙	๒๕.๒๑	๐	๐	

จากตารางตอนที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในข้อที่ ๕ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๙ รองลงมาให้ความพึงพอใจในข้อที่ ๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

$$\text{ระดับความพึงพอใจ(มากที่สุด + มาก)} \quad ๒๐๐.๐๐ + ๒๗๔.๗๙ = ๔๗๔.๗๙$$

$$\frac{๔๗๔.๗๙}{๕} = ๙๔.๙๖$$

๕

โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖

หมายเหตุ : -ระดับความพึงพอใจในระดับที่ ๑(น้อยที่สุด) ระดับที่ ๒(น้อย) และระดับที่ ๓(ปานกลาง) หมายถึง ไม่พึงพอใจ

-ระดับความพึงพอใจในระดับที่ ๔(มาก) และระดับที่ ๕(มากที่สุด) หมายถึง พึงพอใจ

-การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ใช้โปรแกรม Excel

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

-ควรเพิ่มเก้าอี้ ณ จุดบริการ และบริการน้ำดื่มให้กับผู้มาติดต่องาน

จากแบบสำรวจในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑. เพิ่มเก้าอี้ ณ จุดบริการต่างๆ ได้แก่

-จุดบริการของสำนักปลัด เพิ่มเก้าอี้บริเวณโต๊ะประชาสัมพันธ์อาคารศูนย์บูรณาการ

ข้อมูลข่าวสารและบริการประชาชน

-จุดบริการของกองคลังและกองช่าง เพิ่มเก้าอี้บริเวณหน้าห้องกองคลังและกองช่าง

๒. การบริการน้ำดื่มให้กับผู้มาติดต่องาน ในความดูแลของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้แจ้งและกำชับพนักงานจ้างเหมาบริการ(แม่บ้าน) ให้บริการประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการและประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายไพศาล พุทธิมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง