



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง.....
ที่...ร..๗๑๑๐๑/.....วันที่.....๑...ตุลาคม...๒๕๖๓.....
เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....
.....รอบเวียง...ประจำปีงบประมาณ..พ.ศ..๒๕๖๓.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงทั้งสิ้น ๑๐๔ คน

๒. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ซึ่งได้ข้อสรุปจำแนกตามหัวข้อต่าง ๆ และแยกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๓๒ คน
- หญิง	จำนวน ๗๒ คน

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๐ คน
- ๒๕-๓๕ ปี	จำนวน ๙ คน
- ๓๖-๔๕ ปี	จำนวน ๒๓ คน
- ๔๖-๕๕ ปี	จำนวน ๓๓ คน
- มากกว่า ๕๕ ปี	จำนวน ๓๙ คน

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน ๓๔ คน
- มัธยมศึกษา	จำนวน ๓๓ คน
- ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน ๙ คน
- ปริญญาตรี	จำนวน ๑๙ คน
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๙ คน
- อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน

๔. อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน ๑๔ คน
- เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔๓ คน
- อื่น ๆ	จำนวน ๔๗ คน

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นที่ท่านได้รับการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้	๕๑ ๓๙.๕%	๖๓ ๖๐.๖%	๐	๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๑ ๔๙.๐%	๕๓ ๕๑.๐%	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	๕๐ ๔๘.๑%	๕๔ ๕๑.๙%	๐	๐
๔. มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๖ ๔๔.๒%	๕๘ ๕๕.๘%	๐	๐
๕. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี้	๔๖ ๔๔.๒%	๕๘ ๕๕.๘%	๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. ห้องน้ำมีจุดบริการไม่เพียงพอเวลาจัดงานที่มีคนเยอะๆ
๒. ควรมีการสำเนาเอกสารให้กับผู้มารับบริการ
๓. ผังการให้บริการควรติดตั้งให้มองเห็นชัดเจน
๔. สถานที่ในการจัดฝึกอบรมคับแคบ หรือเวลาฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสถานที่

ในการปฏิบัติไม่เหมาะสม

โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๘ รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความ “การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยใช้โปรแกรม SPSS”

จากแบบสำรวจในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล รอบเวียง ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑. ห้องน้ำมีจุดบริการไม่เพียงพอเวลาจัดงานที่มีคนเยอะๆ

การบริการในเรื่องของห้องน้ำ คาดว่าประชาชนที่มาร่วมกิจกรรม เช่น การ ฝึกอบรม การรับลงทะเบียนต่าง ๆ ฯลฯ น่าจะไปใช้ห้องน้ำเพียงจุดเดียว ซึ่งในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อบรม รอบเวียง มักจะใช้ห้องประชุมพวงแสด ๑ ซึ่งจะมีห้องน้ำอยู่ด้านหลังอาคาร ประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมก็จะ ไปใช้ห้องน้ำตรงจุดนั้น ซึ่ง อบรมรอบเวียง มีห้องน้ำอยู่หลายจุดและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ห้องน้ำจุดต่างๆ ได้แก่ ห้องน้ำหลังสำนักงาน อบรมรอบเวียง(อยู่ข้างห้องกองช่าง) มีห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้อง และแบบโถงชาย ๓ โถง, ห้องน้ำหลังห้องประชุมพวงแสด ๑ มีห้องน้ำหญิง จำนวน ๔ ห้อง และแบบโถงชาย ๓ โถง, ห้องน้ำอาคารศูนย์บูรณาการข้อมูลข่าวสารและบริการประชาชน ชั้นล่าง ห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้องและแบบโถงชาย ๒ โถง ชั้นบนห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้อง และแบบโถงชาย ๒ โถง และหากมีการจัดกิจกรรมในคราวต่อไปทาง อบรมรอบเวียง จะประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบอีกครั้งหนึ่ง

๒. ควรมีการสำเนาเอกสารให้กับผู้มารับบริการ

จากข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ ทาง อบต.รอบเวียง ได้ดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นโดยได้หารือกับคณะผู้บริหาร ปลัด อบต. และหัวหน้าส่วนต่างๆ และเห็นควรว่าสำเนาเอกสารที่ทาง อบต.รอบเวียง เรียกใช้ให้เท่านั้น แต่หากสำเนาเพื่อนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นหรือใช้งานอื่นนอกเหนือจากที่ อบต.รอบเวียงเรียกใช้ ให้ทางประชาชนได้ดำเนินการเองหรือติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ เอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมและประหยัดการใช้พลังงานด้านต่างๆ ของ อบต.รอบเวียง อีกทางหนึ่งด้วย

๓. ผังการให้บริการควรติดตั้งให้มองเห็นชัดเจน

อบต.รอบเวียง ได้ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของประชาชน โดยการติดตั้งผังขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๔. สถานที่ในการจัดฝึกอบรมคับแคบ หรือเวลาฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสถานที่ในการปฏิบัติไม่เหมาะสม

ในส่วนของการจัดฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ อบต.รอบเวียง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเดิมที่มีสถานที่คับแคบไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม อบต.รอบเวียง จึงได้แก้ไขโดยการก่อสร้างโดมอาคารต่อจากห้องประชุมพวงแสด ๑ เพื่อบรรจุประชาชนที่มาร่วมโครงการหรือกิจกรรมได้มากขึ้น และไม่แออัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนฤมล วงศ์ษา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวสายพิน คุณมาก)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.รอบเวียง

(นางนันทวรรณ ปัญญานันท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ความเห็นนายก อบต.รอบเวียง

(นายไพศาล พุทธิมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง