



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้

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	๔๑ ๓๙.๔%	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

รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความ “การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยใช้โปรแกรม SPSS”

จากแบบสำรวจในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑. ห้องน้ำมีจุดบริการไม่เพียงพอเวลาจัดงานที่มีคนเยอะๆ

การบริการในเรื่องของห้องน้ำ คาดว่าประชาชนที่มาร่วมกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม การรับลงทะเบียนต่าง ๆ ฯลฯ น่าจะไปใช้ห้องน้ำเพียงจุดเดียว ซึ่งในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อบรม รอบเวียง มักจะใช้ห้องประชุมพวงแสด ๑ ซึ่งจะมีห้องน้ำอยู่ด้านหลังอาคาร ประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมก็จะไปใช้ห้องน้ำตรงจุดนั้น ซึ่ง อบรม.รอบเวียง มีห้องน้ำอยู่หลายจุดและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ห้องน้ำจุดต่างๆ ได้แก่ ห้องน้ำหลังสำนักงาน อบรม.รอบเวียง(อยู่ข้างห้องกองช่าง) มีห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้อง และแบบโลจิสติกส์ ๓ โถง, ห้องน้ำหลังห้องประชุมพวงแสด ๑ มีห้องน้ำหญิง จำนวน ๔ ห้อง และแบบโลจิสติกส์ ๓ โถง, ห้องน้ำอาคารศูนย์บูรณาการข้อมูลข่าวสารและบริการประชาชน ชั้นล่าง ห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้องและแบบโลจิสติกส์ ๒ โถง ชั้นบนห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้อง และแบบโลจิสติกส์ ๒ โถง และหากมีการจัดกิจกรรมในคราวต่อไปทาง อบรม.รอบเวียง จะประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบอีกครั้งหนึ่ง

๓/๒. ควรมีการ...

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 โดยการติดตั้งผังขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๔. สถานที่ในการจัดฝึกอบรมคับแคบ หรือเวลาฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสถานที่ในการปฏิบัติไม่เหมาะสม

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

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายไพศาล พุทธิมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยใช้โปรแกรม SPSS

FREQUENCIES VARIABLES=sex age education wodr Word1 lecturer1 lecturer2 lecture
r3 lecturer4 lecturer5
/ORDER=ANALYSIS.

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เพศชาย	32	30.8	30.8	30.8
	เพศหญิง	72	69.2	69.2	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35	9	8.7	8.7	8.7
	36-45	23	22.1	22.1	30.8
	46-55	33	31.7	31.7	62.5
	<55	39	37.5	37.5	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถม	34	32.7	32.7	32.7
	มัธยม	33	31.7	31.7	64.4
	ปวช/ปวส	9	8.7	8.7	73.1
	ปริญญาตรี	19	18.3	18.3	91.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	8.7	8.7	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ราชการ	14	13.5	13.5	13.5
	เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	43	41.3	41.3	54.8
	อื่นๆ	47	45.2	45.2	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

ท่านติดต่อหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำนักปลัด	38	36.5	36.5	36.5
	ส่วนการคลัง	43	41.3	41.3	77.9
	ส่วนอื่นๆ	23	22.1	22.1	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

1.ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	41	39.4	39.4	39.4
	ปานกลาง	63	60.6	60.6	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	51	49.0	49.0	49.0
	ปานกลาง	53	51.0	51.0	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
ไม่ยุ่งยาก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	50	48.1	48.1	48.1
	ปานกลาง	54	51.9	51.9	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

4.มีการจัดผังการให้บริการแต่ละอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	46	44.2	44.2	44.2
	ปานกลาง	58	55.8	55.8	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

5.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในครั้งนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	46	44.2	44.2	44.2
	ปานกลาง	58	55.8	55.8	100.0
	Total	104	100.0	100.0	