



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง.....
 ที่...ชร...๗๑๑๐๑/.....วันที่.....๑...ตุลาคม..๒๕๖๓.....
 เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....
รอบเวียง...ประจำปีงบประมาณ..พ.ศ...๒๕๖๓.....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

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

บัดนี้ การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงทั้งสิ้น ๑๐๒ คน

๒. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มีรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ซึ่งได้ข้อสรุปจำแนกตามหัวข้อต่าง ๆ และแยกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Sex เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid หญิง	43	42.2	42.2	42.2
ชาย	59	57.8	57.8	100.0
Total	102	100.0	100.0	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘ รองลงมาเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒

Age อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 25 ปี	3	2.9	2.9	2.9
25-35 ปี	26	25.5	25.5	28.4
36-45ปี	32	31.4	31.4	59.8
46-55 ปี	28	27.5	27.5	87.3
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	13	12.7	12.7	100.0
Total	102	100.0	100.0	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ช่วงอายุ ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5

Education การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	10	9.8	9.8	9.8
มัธยมศึกษา	18	17.6	17.6	27.5
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	32	31.4	31.4	58.8
ปริญญาตรี	39	38.2	38.2	97.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.9	2.9	100.0
Total	102	100.0	100.0	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จบการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 31.4

job

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid รับราชการ	18	17.6	17.6	17.6
เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	24	23.5	23.5	41.2
ค้าขาย	8	7.8	7.8	49.0
ทำการเกษตร	15	14.7	14.7	63.7
รับจ้าง	30	29.4	29.4	93.1
อื่นๆ	7	6.9	6.9	100.0
Total	102	100.0	100.0	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา ประกอบอาชีพ เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.5

Contact ติดต่อหน่วยงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid สำนักปลัด	34	33.3	33.3	33.3
กองคลัง	36	35.3	35.3	68.6
กองช่าง	31	30.4	30.4	99.0
กองการศึกษาฯ	1	1.0	1.0	100.0
Total	102	100.0	100.0	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ติดต่องาน กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ รองลงมา ติดต่องาน สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นที่ท่านได้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	
	มากที่สุด	มาก
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๖.๕	๒๐.๖
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี้	๗๖.๕	๑๙.๖
๓. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้	๗๕.๕	๒๒.๕
๔. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากมี	๗๕.๕	๒๑.๖
๕. การจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๗๔.๕	๒๑.๖
รวมเฉลี่ย ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๗๐	

จากตาราง ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕ รองลงมาท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ และการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมทั้ง ๕ ข้อ

คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

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

ในการปฏิบัติไม่เหมาะสม

จากแบบสำรวจในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ 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 และแบบโถ่ช้าย ๓ โถ่ช้อย, ห้องน้ำหลังห้องประชุมพวงแสด ๑ มีห้องน้ำหญิง จำนวน
๔ ห้อง และแบบโถ่ช้าย ๓ โถ่ช้อย, ห้องน้ำอาคารศูนย์บูรณาการข้อมูลข่าวสารและบริการประชาชน ชั้นล่าง
ห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย ๑ ห้องและแบบโถ่ช้าย ๒ โถ่ช้อย ชั้นบนห้องน้ำหญิง ๒ ห้อง ห้องน้ำชาย
๑ ห้อง และแบบโถ่ช้าย ๒ โถ่ช้อย และหากมีการจัดกิจกรรมในคราวต่อไปทาง อบรมรอบเวียง
จะประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบอีกครั้งหนึ่ง

๒. ควรมีการสำเนาเอกสารให้กับผู้มารับบริการ

จากข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ ทาง อบรมรอบเวียง ได้ดำเนินการ
แก้ไขในเบื้องต้นโดยได้หารือกับคณะผู้บริหาร ปลัด อบรม. และหัวหน้าส่วนต่างๆ และเห็นควรว่าสำเนา
เอกสารที่ทาง อบรมรอบเวียง เรียกใช้ให้เท่านั้น แต่หากสำเนาเพื่อนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นหรือใช้งานอื่น
นอกเหนือจากที่ อบรมรอบเวียงเรียกใช้ ให้ทางประชาชนได้ดำเนินการเองหรือติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ เอง
ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมและประหยัดการใช้พลังงานด้านต่างๆ ของ อบรมรอบเวียง อีกทางหนึ่งด้วย

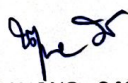
๓. ผังการให้บริการควรติดตั้งให้มองเห็นชัดเจน

อบรมรอบเวียง ได้ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของประชาชน โดยการติดตั้งผัง
ขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๔. สถานที่ในการจัดฝึกอบรมคับแคบ หรือเวลาฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสถานที่ในการ
ปฏิบัติไม่เหมาะสม

ในส่วนของการจัดฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ อบรมรอบเวียง ได้เล็งเห็นถึง
ความสำคัญของผู้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเดิมที่มีสถานที่คับแคบไม่เพียงพอต่อการจัด
กิจกรรม อบรมรอบเวียง จึงได้แก้ไขโดยการก่อสร้างโดมอาคารต่อจากห้องประชุมพวงแสด ๑ เพื่อบรรจุ
ประชาชนที่มาร่วมโครงการหรือกิจกรรมได้มากขึ้น และไม่แออัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางนฤมล วงศ์ษา)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด


.....
.....

(นางสาวสายพิน คุณมาก)
หัวหน้าสำนักปลัด


ความเห็นปลัด อบต.รอบเวียง


.....
.....

(นางนันทนวล ปัญโญนันท์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ความเห็นนายก อบต.รอบเวียง


.....
.....


(นายไพศาล พุทธิมา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง