



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน โทร. ๐ ๔๓๖๐ ๒๐๑๕

ที่ กส. ๗๖๑๐๑/ ๓๕๙๙ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจานต่อไป นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วตามปีงบประมาณดังกล่าว โดยได้มีผู้มาติดต่อราชการ และรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน จำนวนทั้งสิ้น ๕๕ ราย (จำนวน ๕๕ ฉบับ) สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาววันวิสาข์ สังฆะธาตุ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายกิตตินันท์ สิมสินธุ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

ความเห็นรองปลัด

เพื่อโปรดฯ

(ลงชื่อ)

(นายนรากร แคล้วคล่อง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

ความเห็นปลัด

เพื่อโปรดฯ

(ลงชื่อ)

(นายศรเพชร ไชยจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

(ลงชื่อ)

(นายไพศาล วานิชสุจิต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

สรุปแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน  
โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการ  
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๑	(๓๘.๑๘)
หญิง	๓๔	(๖๑.๘๒)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
น้อยกว่า ๑๕ ปี	-	-
ระหว่าง ๑๕ - ๓๕ ปี	๕	(๙.๐๙)
ระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี	๔๐	(๗๒.๗๓)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	(๑๘.๑๘)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถม	๒๐	(๓๖.๓๖)
มัธยมศึกษา	๒๘	(๕๐.๙๑)
ปวช.	-	-
ปวส.	-	-
ปวท.	-	-
ป.ตรี	๗	(๑๒.๗๓)
ป.โท	-	-
ป.เอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๕</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

๔. อาชีพ

เกษตรกรรวม	๓๐	(๕๔.๕๕)
รับจ้าง	๓	(๕.๔๕)
รับราชการ	๓	(๕.๔๕)
ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	(๓๔.๕๕)
นักเรียน - นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๕</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

๕. ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑	การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย - สะดวก	๔๕/๘๑.๘๒%	๑๐/๑๘.๑๘%			
๒	สถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอ และมีความสะอาด	๒๕/๒๗.๒๗%	๓๐/๕๔.๕๕%			
๓	เก้าอี้ จุดรอรับบริการ เพียงพอและมี ความสะอาด	๕๐/๙๐.๙๐%	๕/๙.๐๙%			
๔	ลำดับการบริการมีความยุติธรรม	๕๓/๙๓.๓๖%	๒/๓.๖๔%			
๕	การให้บริการมีความรวดเร็ว	๒๘/๕๐.๙๑%	๑๗/๓๐.๙๑%	๑๐/๑๘.๑๘%		
๖	การให้บริการมีความถูกต้อง เรียบร้อย	๕๑/๙๒.๗๓%	๔/๒๗%			
๗	พนักงานอธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๕/๘๑.๘๒%	๕/๙.๐๙%	๕/๙.๐๙%		
๘	พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และสุภาพ	๔๘/๘๒.๒๗%	๗/๑๒.๗๓%			

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ลำดับการบริการมีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๖ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการมีความถูกต้องเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ จุฑารับบริการ เพียงพอและมีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐ และเรียงตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๗ , การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย - สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และ พนักงานอธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอและมีความสะดวก เพิ่มมากขึ้นกว่านี้
- ๗.๒ การให้บริการมีความรวดเร็วต้องรวดเร็วให้มากขึ้นกว่าเดิม