



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง โทร. ๐-๓๙๓๓๘-๖๑๙๐ ต่อ ๑๒

ที่ จบ ๗๕๘๐๑/ -

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในด้านพัฒนารายได้ และด้านงานออกแบบและควบคุมอาคาร จำนวน ๕๐ ชุด ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยจัดเก็บระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม ๒๕๖๔

เพื่อให้การปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในด้านงานพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวชूरิรัตน์ สุนทรประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นายวงศ กะลัมพะนันท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นายเฉลย สัมเภาพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในด้าน
งานพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
ต่อไป ระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการจำนวน ๕๐ ชุด
สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๒๓	๔๖	
หญิง	๒๗	๕๔	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๗ คนและเพศชายจำนวน ๒๓ คน
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๑๖	
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐	
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๖	
๕๑ - ๕๙ ปี	๑๐	๒๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๘	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ,
รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุ ๕๑ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ , อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐	
มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐	
ปวช. - ปวส.	๑๑	๒๒	
ปริญญาตรี	๑๔	๒๘	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อื่นๆ	๐	๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ระดับปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๕
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ ๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ ๓
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ ๒
- มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการด้านงานพัฒนารายได้ (สุ่มเก็บตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ราย)

ที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
๑	ความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงาน จัดเก็บภาษี	๑ (๕)	๑๖ (๖๔)	๘ (๒๔)	๐	๐	๓.๗๒	ระดับมาก
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่	๗ (๓๕)	๑๒ (๔๘)	๖ (๑๘)	๐	๐	๔.๐๔	ระดับมาก
๓	ท่านมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่การ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรองรับบริการ มีจุดบริการ น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น	๓ (๑๕)	๑๕ (๖๐)	๔ (๑๒)	๓ (๖)	๐	๓.๗๒	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๘๒	ระดับมาก
ร้อยละ							๗๖.๔๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านงานพัฒนารายได้ เฉลี่ยระดับ ๓.๘๒ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการด้านงานออกแบบ และควบคุมอาคาร (สุ่มเก็บตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ราย)

ที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
๑	ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕ (๒๕)	๑๓ (๕๒)	๗ (๒๘)	๐	๐	๓.๙๒	ระดับมาก
๒	ท่านมีความพึงพอใจในการบริหารของ เจ้าหน้าที่	๖ (๓๐)	๑๓ (๕๒)	๖ (๑๘)	๐	๐	๔.๐๐	ระดับมาก
๓	ท่านมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่บริการ เช่น ที่นั่งรองรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม ความ สะอาด เป็นต้น	๔ (๒๐)	๑๘ (๗๒)	๓ (๙)	๐	๐	๔.๐๔	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๙๘	ระดับมาก
ร้อยละ							๗๙.๖๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านการบริหารจัดการขยะ เฉลี่ยระดับ ๓.๙๘ อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๗๙.๖๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้มาติดต่อราชการเรื่องดังกล่าว

สรุป ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้ง ๒ ด้าน ระดับ ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

(ลงชื่อ)



ผู้จัดทำแบบประเมิน

(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน