



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง โทร. ๐-๓๙๓๘-๖๑๙๐ ต่อ ๑๑

ที่ จบ ๗๕๘๐๑/ -

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในด้านพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ จำนวน ๕๐ ชุด ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยจัดเก็บระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม ๒๕๖๕

เพื่อให้การปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในด้านการพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวชूरิรัตน์ สุนทรประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นางสาววิภารัตน์ ชื้อสตัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นายเฉลย สัมเภาพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในด้านงานพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป ระหว่างเดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการจำนวน ๕๐ ชุดสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๒๙	๕๘	
หญิง	๒๑	๔๒	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑ คนและเพศชายจำนวน ๒๙ คน
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๒๒	
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘	
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๒๔	
๕๑ - ๕๙ ปี	๑๔	๒๘	
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๘	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ,
รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี , คิดเป็นร้อยละ ๒๔ , อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒ , อายุ ๓๑ - ๔๐ปี
คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๖	๑๒	
มัธยมศึกษา	๑๔	๒๘	
ปวช. - ปวส.	๑๒	๒๔	
ปริญญาตรี	๑๘	๓๖	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อื่นๆ	๐	๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ระดับปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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					ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑	ความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงาน จัดเก็บภาษี	๘ (๔๐)	๑๒ (๔๘)	๕ (๑๕)	๐	๐	๔.๑๒	ระดับมาก
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่	๑๐ (๕๐)	๑๒ (๔๘)	๓ (๙)	๐	๐	๔.๒๘	ระดับมาก
๓	ท่านมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่การ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรองรับบริการ มีจุดบริการ น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น	๗ (๓๕)	๑๖ (๖๔)	๒ (๖)	๐	๐	๔.๒๐	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๐	ระดับมาก
ร้อยละ							๘๔.๐๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านงานพัฒนา
รายได้ เฉลี่ยระดับ ๔.๒๐ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการด้านการบริหารจัดการขยะ
(สุ่มเก็บตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ราย)


ที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑	ความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริหารการ จัดเก็บขยะ	๗ (๓๕)	๑๔ (๕๖)	๓ (๙)	๑ (๒)	๐	๔.๐๘	ระดับมาก
๒	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการ จัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่	๓ (๑๕)	๑๘ (๗๒)	๔ (๑๒)	๐	๐	๓.๙๖	ระดับมาก
๓	ความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาด้านการ จัดเก็บขยะได้ทันทุกที่	๓ (๑๕)	๑๙ (๗๖)	๓ (๙)	๐	๐	๔.๐๐	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๐๑	ระดับมาก
ร้อยละ							๘๐.๒๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านการบริหาร
จัดการขยะ เฉลี่ยระดับ ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๒๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้มาติดต่อราชการเรื่องดังกล่าว

สรุป ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้ง ๒ ด้าน ระดับ ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

(ลงชื่อ)  ผู้จัดทำแบบประเมิน
(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน