



## บันทึกข้อความ

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

ที่ จบ ๗๕๘๐๑/ -

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในด้านพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ จำนวน ๕๐ ชุด ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยจัดเก็บระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม ๒๕๖๓

เพื่อให้การปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งในด้านงานพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวชूरิรัตน์ สุนทรประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นายวงกต กะลัมพะนันท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

(ลงชื่อ)

(นายเฉลย สัมเภาพันธ์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในด้าน  
งานพัฒนารายได้ และด้านการบริหารจัดการขยะ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ  
ต่อไป ระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการจำนวน ๕๐ ชุด  
สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน  
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๒๘	๕๖	
หญิง	๒๒	๔๔	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๒ คนและเพศชายจำนวน ๒๘ คน  
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

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

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

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๑๑	๒๒	
มัธยมศึกษา	๑๕	๓๐	
ปวช. - ปวส.	๘	๑๖	
ปริญญาตรี	๑๖	๓๒	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อื่นๆ	๐	๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และระดับ ปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๑๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๑ (๕)	๒๐ (๘๐)	๔ (๑๒)	๐	๐	๓.๘๘	ระดับมาก
๒	ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๑ (๔๔)	๑๖ (๖๔)	๕ (๑๕)	๐	๐	๔.๙๒	ระดับมาก
๓	ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลาในการจัดสถานที่การให้บริการ เช่น ที่นั่งรองรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น	๗ (๓๕)	๑๓ (๕๒)	๔ (๑๒)	๐	๐	๓.๙๖	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๕	ระดับมาก
ร้อยละ							๘๕.๐๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านงานพัฒนารายได้ เฉลี่ยระดับ ๔.๒๕ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

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	ความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริหารจัดการขยะ	๙ (๔๕)	๙ (๓๖)	๕ (๑๕)	๒ (๘)	๐	๔.๐๐	ระดับมาก
๒	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่	๕ (๒๕)	๑๓ (๕๒)	๖ (๑๘)	๑ (๒)	๐	๓.๘๘	ระดับมาก
๓	ความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะได้ทันทั่วทั้งที่	๗ (๓๕)	๑๒ (๔๘)	๖ (๑๘)	๐	๐	๔.๐๔	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๙๗	ระดับมาก
ร้อยละ							๗๙.๔๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการด้านการบริหารจัดการขยะ เฉลี่ยระดับ ๓.๙๗ อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๗๙.๔๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้มาติดต่อราชการเรื่องดังกล่าว

สรุป ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้ง ๒ ด้าน ระดับ ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐

(ลงชื่อ)



ผู้จัดทำแบบประเมิน

(นางสาวปัทมา เพชรเจริญ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน