



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ที่ นฐ ๗๔๖๐๑/๗๕๐

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ตามที่งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ต่อระบบการบริการที่ได้ดำเนินการใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ทำการ
สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑,๐๗๓ ชุด โดยทำการสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕ ทั้งนี้
งานธุรการได้จัดทำโครงการฯ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

งานธุรการ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง
ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมนันท์ รุ่งเรืองศรี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป

ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ.....

(นางสาวสรัญญ์ ทิพย์สุมณฑา)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายเอกชัย เอกสัมพันธ์ทิพย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง.....

(นายบุญสม ประเสริฐมรรค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จัดทำโดย

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โทร ๐๓๔-๓๑๘๖๖๖ ต่อ ๑๐๕

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจ
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕
โดยได้ทำการสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

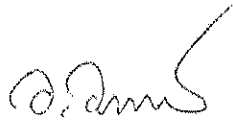
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕



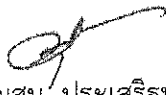
(นางสาวมนันท์ รุ่งเรืองศรี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



(นางสาวสร้อยจันทร์ ทิพย์สุมณฑา)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นายเอกชัย เอกสัมพันธ์ทิพย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายบุญสม ประเสริฐมรรค)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทสรุปการดำเนินงาน

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
- โดยสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- งานธุรการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๐๗๓ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ๕.๑ ปัญหาด้านการตอบแบบสอบถาม มีบางครั้งไม่สามารถเข้าใจทั้งหมด ต้องให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำให้ใช้เวลา นานกว่าปกติ
- ๕.๒ ผู้สูงอายุมีปัญหาในการได้ยิน บางครั้งต้องให้ผู้ติดตามตอบแบบสอบถามแทน

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เกี่ยวกับ ความสะดวกในการมาติดต่อหรือรับบริการ / การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน / ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รวดเร็ว ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ / ได้รับข้อมูลหรือการบริการครบถ้วนถูกต้อง / บุคคลที่ผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๐๗๓ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑,๐๗๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ชาย	จำนวน ๔๐๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๑
หญิง	จำนวน ๖๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๙

๑.๒ อายุ

อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๙
อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี	จำนวน ๑๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๗
อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี	จำนวน ๑๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๔
อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี	จำนวน ๑๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๖๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๕

๑.๓ การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๗๘๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๕
มัธยมศึกษา	จำนวน ๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐
ปวช./ปวส.	จำนวน ๔๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๐
อนุปริญญา	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘
ปริญญาตรี	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๔
อื่นๆ	จำนวน ๖๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๓

๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๓๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๘
รับจ้าง	จำนวน ๑๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๔
ค้าขาย	จำนวน ๙๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	จำนวน ๒๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๙
อื่นๆ	จำนวน ๑๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	
๑. ความสะดวกในการมาติดต่อหรือรับบริการ	๘๕๒	๒๑๙	๒	๐	๐	๔.๗๙	มากที่สุด
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๖๙๕	๓๗๔	๓	๑	๐	๔.๖๔	มากที่สุด
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและ ความพร้อมในการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ	๕๘๐	๔๗๘	๑๐	๕	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๔. ได้รับข้อมูลหรือการบริการครบถ้วนถูกต้อง	๑๐๕๐	๒๓	๐	๐	๐	๔.๙๘	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๖๑	๑๒	๐	๐	๐	๔.๙๙	มากที่สุด
รวม						๔.๗๘	มากที่สุด

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มากที่สุด คือ

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๙๙

๒.ได้รับข้อมูลหรือการบริการครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๙๘

๓.ความสะดวกในการมาติดต่อหรือรับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๙

๔.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๔

จากตาราง ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ทุกเดือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๘

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบของผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๘ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๑.๖ ($\frac{๔.๗๘ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๕.๖ \%$)

๕

สำหรับคำแนะนำให้ปรับปรุง ประชาชนต้องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่านระบบออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ภาคผนวก



แบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ต่อระบบการบริการ ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
ปริญญาตรี อื่น ๆ.....
๔. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ.....
๕. ส่วนงานที่ติดต่อ
 สำนักปลัด กองคลัง
 กองช่าง
 กองสาธารณสุข

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ ไม่พอใจ	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
๑. ความสะดวกในการมาติดต่อหรือรับบริการ					
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๓. ความสะดวกที่ได้รับบริการการบริการแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ					
๔. ได้รับข้อมูลหรือการบริการครบถ้วนถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์