



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ โทร.๐๗๓-๗๑๐๓๐๙

ที่ ยล ๗๗๑๐๒/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ งานบริการรับชำระภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ ดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

บัดนี้ การประเมินได้เสร็จสิ้นแล้ว ฝ่ายจัดเก็บรายได้ กองคลัง จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอรายงาน

(นางนิตยา วิเศษสัตย์)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

เรียน ผู้อำนวยการกองคลังเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

.....
(นางละอองดาว หลักกรด) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

.....
(นางภูษิณ กะจิ) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

พิจารณาแล้ว.....

.....
(นายฮัยอิบูลเลาะห์ สะมุติง) ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

งานบริการ : งานให้บริการรับชำระภาษี

งานบริการรับชำระภาษี หมายถึง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ ๒๐ ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานรับชำระภาษีโดยตรง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงาน
ให้บริการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำ
แบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลป่าไร่ งานการให้บริการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแบบสำรวจ
มีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

งานบริการ : งานให้บริการรับชำระภาษี

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ : งานให้บริการรับชำระภาษี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๘
เพศหญิง	๖๒
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๔
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๘
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๑๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๕
ปริญญาตรี	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑
อื่น ๆ	๒
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๑๑
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๖
รับจ้าง	๒๕
นักเรียนนักศึกษา	๗
เกษตรกร	๓๑
อื่น ๆ	๒
รวม	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
 งานการให้บริการรับชำระภาษี
 จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ ๑๕ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๕๐๐ คะแนน	ไม่พอใจ ๑๕๐๐ คะแนน	พอใจ ๑๕๐๐ คะแนน	พอใจมาก ๑๕๐๐ คะแนน
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑)การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓	๒๐	๗๗
๒)การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๒	๗๘
๓)การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๒๐	๘๐
๔)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๕	๗๓
๕)ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๓	๙๗
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒	๑๐	๘๘
๒)ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๒๕	๗๐
๓)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒	๑๕	๘๓
๔)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑๖	๘๔
๕)การให้บริการทุกรายเหมือนกันไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๑	๘๙
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑)ป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔	๓๐	๖๖
๒)จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๓๕	๖๐
๓)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔)การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓	๑๕	๘๒
๕)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๑๐	๑๐	๘๐
๖)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๒๕	๗๒

๔.คุณภาพของการให้บริการ			
๑)การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๑๕	๘๓
๒)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๑๐	๙๐
๓)ผลการบริการในภาพรวม	๐	๓	๙๗
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๔๑	๓๑๕	๑,๕๔๔

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๖ $\frac{๔๑ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๒.๑๖	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ $\frac{๓๑๕ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๑๖.๕๘	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๖ $\frac{๑,๕๔๔ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๘๑.๒๖
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑.ไม่พึงพอใจ ๔๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๖ คน

๒.พึงพอใจ ๓๑๕ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ คน

๓.พึงพอใจมาก ๑,๕๔๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๖ คน
