



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ โทร.๐๙๓-๗๑๐๓๐๙

ที่ ยล ๗๗๑๐๒/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ งานบริการรับชำระภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ 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

- เพ็งโปรดทราบ

กช

(นางละอองดาว หลักกรด) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

- เพ็งโปรดทราบ

(นางอุทัยยะ กะจิ) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

พิจารณาแล้ว.....

(นายฮาอี้อับดุลเลาะห์ สะมุติง) ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

งานบริการ : งานให้บริการรับชำระภาษี

งานบริการรับชำระภาษี หมายถึง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ ๒๐ ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานรับชำระภาษีโดยตรง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงาน
ให้บริการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำ
แบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลป่าไร่ งานการให้บริการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยแบบสำรวจ
มีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

งานบริการ : งานให้บริการรับชำระภาษี

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

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีการประเมิน 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	๓๐
เพศหญิง	๗๐
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๒
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๑๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๙
ปริญญาตรี	๒๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒
อื่น ๆ	-
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๑๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๖
รับจ้าง	๙
นักเรียนนักศึกษา	๔
เกษตรกร	๔๑
อื่น ๆ	๒
รวม	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

งานการให้บริการรับชำระภาษี

จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ ๑๙ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๙๐๐ คะแนน	ไม่พอใจ ๑๙๐๐ คะแนน	พอใจ ๑๙๐๐ คะแนน	พอใจมาก ๑๙๐๐ คะแนน
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑)การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓	๒๐	๗๗
๒)การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓)การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑	๑๒	๘๗
๕)ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๓	๙๗
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒	๘	๙๐
๒)ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๕	๙๐
๓)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๑๕	๘๕
๔)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๓	๑๐	๘๗
๕)การให้บริการทุกรายเหมือนกันไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๓	๙๗
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑)ป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑	๑๕	๘๔
๒)จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑	๔๐	๕๙
๓)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๒	๙๘
๔)การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๒๕	๗๐
๕)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๒๐	๔๐	๔๐
๖)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๒	๕	๙๓

๔.คุณภาพของการให้บริการ			
๑)การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๒๐	๗๘
๒)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๘	๙๒
๓)ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๔๕	๒๖๐	๑,๕๙๕

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๖ $\frac{๔๕ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๒.๓๗	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ $\frac{๒๖๐ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๑๓.๖๘	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๖ $\frac{๑,๕๙๕ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ = ๘๓.๙๕
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑.ไม่พึงพอใจ ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๗ คน
๒.พึงพอใจ ๒๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ คน
๓.พึงพอใจมาก ๑,๕๙๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ คน
