



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

ที่ นม / วันที่ ๑๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ งานจัดเก็บรายได้


เรียน ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าสำนักปลัด/รองปลัด อบต./ปลัด อบต./นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของงานจัดเก็บรายได้ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง งานจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้


๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
(นางสาวพรทิพย์ จันทะดวง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน รองปลัด อบต.ขุนทอง เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

..... (นางสีทิพร สรสิทธิ์ ตำแหน่ง รองปลัด อบต.ขุนทองรักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ขุนทอง)

เรียน ปลัด อบต.ขุนทอง เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

..... (นางสีทิพร สรสิทธิ์ ตำแหน่ง รองปลัด อบต.ขุนทอง)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

..... (นายเชิดพงษ์ ปลั่งกลาง ตำแหน่ง ปลัด อบต.ขุนทอง)

พิจารณาแล้ว

..... (นางลัดดา ไสวะ ตำแหน่ง นายก อบต.ขุนทอง)

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานบริการ : งานจัดเก็บรายได้

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง งานบริการ : งานจัดเก็บรายได้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองมีกรอบการประเมิน 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	๓๙
เพศหญิง	๖๑
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๔
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๑
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๔๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙
ปริญญาตรี	๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	-
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๗
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๓
รับจ้าง	๒๗
นักเรียนนักศึกษา	๔
เกษตรกร	๓๘
อื่นๆ	๗
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานจัดเก็บรายได้
จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๕๖	๒๗๘	๑,๕๖๖

<p>ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕</p> $= \frac{๕๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๒.๙๕ \%$	<p>พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓</p> $= \frac{๒๗๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑๔.๖๓ \%$	<p>พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒</p> $= \frac{๑,๕๖๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๘๒.๔๒ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้
 จำนวนผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ คน |

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานบริการ : จัดเก็บรายได้

งานจัดเก็บรายได้ หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ขุนทอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานจัดเก็บรายได้ ให้มี
ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง งานจัดเก็บภาษี ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
- จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
1.2 อายุ		
<input type="radio"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="radio"/> อายุ 31 - 40 ปี	<input type="radio"/> อายุ 51 - 60 ปี
<input type="radio"/> อายุ 20 - 30 ปี	<input type="radio"/> อายุ 41 - 50 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่นๆ
1.4 อาชีพ		
<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="radio"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> รับจ้าง	<input type="radio"/> เกษตรกร
		<input type="radio"/> อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓/ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			