



**รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ไผ่ ประจำปี ๒๕๖๘**

หลักการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับ บริการ ต่อหน่วยงาน และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุป เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการ บ้านเมืองที่ดี งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ และ ได้วิเคราะห์ผล การประเมินฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและลูกจ้าง งานระดับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จัดเก็บรายได้ กองคลัง และเพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงการกิจงาน ต่อไป ขอบเขตการศึกษา

๑. ศักยภาพระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยการแจกแบบประเมิน (แบบสอบถาม) แบบสุ่มประเมิน

(แบบสอบถาม) แบบสุ่มประเมิน

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๔๐ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับ เพศ อาชีพ

๓.๒ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการติดต่อขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๓ ส่วนที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น คือ

- (๑) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- (๒) ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- (๓) มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- (๔) ความสะอาดสบาย ความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ
- (๕) ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โดยกำหนดลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ความพึงพอใจ (๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = ควรปรับปรุง)

วิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม จำนวน ๔๑ ฉบับ ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ
๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)
๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวมรายชื่อ/หัวข้อการประเมิน

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ประจำปี ๒๕๖๘

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๘	๔๕
หญิง	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	๑๐๐

๑.๒ ประเภทของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๘	๒๐
รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๐
อาจารย์/นักศึกษา	๖	๑๕
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอบริการ

อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖	๔๐
ชำระภาษีป้าย	๘	๒๐
จดทะเบียนพาณิชย์/ขออนุญาตใช้เสียง	๑๖	๔๐
รวม	๔๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ใน ประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๓.๑ ด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๓.๒ ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๓.๓ ด้านการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๓.๔ ความสะอาด สบาย ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๓.๕ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐