



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง อบต.แก้วแสน โทร./โทรสาร ๐๗๕ ๔๙๑ ๔๒๕
ที่ นศ ๗๓๔๐๒/๙ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ไตรมาส ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองคลัง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองคลัง จุดบริการพร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ กองคลัง ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๐ ราย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ชาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ หญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗
- อาชีพ ข้าราชการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ เกษตรกร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ อื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๒ กลุ่มงานที่ขอรับบริการ

- งานการเงินและบัญชี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- งานการพัสดุ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

ส่วนที่ ๓ ประเภทงานที่ขอรับบริการ

- การขอเอกสารทางการเงิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
- ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗
- การบริหารสัญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
- ชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗
- การจัดซื้อ/จัดจ้าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓
- ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
- จัดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- การจ่ายเงิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๔.๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

/๔.๑.๑.ขึ้น...

๔.๑.๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔.๑.๒.มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๔.๑.๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๔.๑.๔.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๔.๑.๕.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔.๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔.๒.๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๔.๒.๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๔.๒.๓.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๔.๒.๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๔.๒.๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๔.๒.๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๔.๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๓.๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

/มีความ...

มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓
รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔.๓.๒.ความพอเพียง/ครบครันของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
๑๓.๓๓ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๔.๓.๓.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความพอใจ
มากคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๔.๓.๔.เปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น
สายตรงแจ้งร้องเรียน มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมามีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองคลัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ไตรมาส ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม
๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกฤษฎา สุขแก้ว)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

(นางสาวจันทนา หนูศิริ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นางแนล้ม ศิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นายคณิง ชูวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน