



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง อบต.แก้วแสน โทร./โทรสาร ๐๙๕ ๔๙๑ ๔๒๕
ที่ นศ ๗๓๔๐๒/๖๐ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ไตรมาส ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓

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 ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ราย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ หญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖
- อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖
- อาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

ส่วนที่ ๒ กลุ่มงานที่ขอรับบริการ

- งานการเงินและบัญชี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- งานการพัสดุ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ส่วนที่ ๓ ประเภทงานที่ขอรับบริการ

- หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- คำร้องขอใช้ถังขยะ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
- การขอเอกสารทางการเงิน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
- การบริหารสัญญา/การจำหน่ายพัสดุ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

- หลักประกันสัญญา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- ข้าราชการโรงเรียนและที่ดิน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔
- ข้าราชการน้ำประปา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘
- การจัดซื้อ/จัดจ้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔
- การจ่ายเงิน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔
- ข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๔.๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๔.๑.๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔.๑.๒.มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔

๔.๑.๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕

๔.๑.๔.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔.๑.๕.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖

๔.๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔.๒.๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

๔.๒.๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๔.๒.๓.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถ
แก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมา มีความพอใจ
ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมา มีความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔.๒.๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมา มี
ความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๔.๒.๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ
มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมา มี
ความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔.๒.๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ
สินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา มีความ
พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รองลงมา มีความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒

๔.๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๓.๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒
รองลงมา มีความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๔.๓.๒.ความพอเพียง/ครบครันของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๔
รองลงมา มีความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๘

๔.๓.๓.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความพอใจ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๒ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๙ รองลงมา มีความ
พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

๔.๓.๔.เปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น
สายตรงแจ้งร้องเรียน มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิด
เป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมา มีความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองคลัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลแก้งแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม
๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศนิชา ยุตตานนท์)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง





(นางสาวจันทนา หนูศิริ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

-จกม



(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

-จกค



(นายคณิง ชูพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน