บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน โทร / โทรสาร ๐-๗๕๔๙-๑๔๒๕

ที่ นศ ๗๓๔๐๒ / ๓๘ **วันที่** ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของกองคลัง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ กองคลัง ในงานต่าง ๆ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผู้มารับบริการในกองคลัง ดังนี้

๑. ขอใช้บริการถังขยะ	จำนวน ๙ คน
๒. ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๗ คน
๓. ชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๑๖ คน
๔. ชำระภาษีป้าย	จำนวน ๓ คน
๕. ชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๒ คน
๖. จดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๓ คน

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการรับบริการ จำนวน ๕๐ คน สรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้มารับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

๑. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

๓. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับปานกลาง พึงพอใจในระดับน้อยและพึงพอใจควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกฤษณา สุขแก้ว)
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

-ความเห็นผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นางสาวจันทนา หนูคีรี)
ผู้อำนวยการกองคลัง

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

-ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(นายคนึง ชูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑) เพศ

๑.๑.๑ เพศชาย ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๑.๑.๒ เพศหญิง ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒) อายุ

๑.๒.๑ อายุ ๒๐-๓๐ ปี ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๑.๒.๒ อายุ ๓๑-๔๐ ปี ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๑.๒.๓ อายุ ๔๑-๕๐ ปี ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๑.๒.๔ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓) อาชีพ

๓.๑.๑ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑.๒ เกษตรกร ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑.๓ รับจ้างทั่วไป ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑.๔ อื่น ๆ ตอบแบบสำรวจ จำนวน..-.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ กลุ่มงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๒.๑ งานการเงินและบัญชี จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒.๒ งานพัสดุ จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒.๓ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ส่วนที่ ๓ ประเภทงานที่ขอรับบริการ

๓.๑ งานสารสนเทศ จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๒ การให้คำปรึกษา จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๓ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๔ คำร้องขอใช้ถังขยะ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๕ การขอเอกสารทางการเงิน จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๖ ชำระภาษีป้าย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๗ ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๘ การบริหารสัญญา/การจำหน่ายพัสดุ จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๙ การตรวจสอบพัสดุประจำปี จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑๐ หลักประกันสัญญา จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑๑ ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๓.๑๒ ชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑๓ การจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑๔ ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑๕ จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
๓.๑๖ การจ่ายเงิน จำนวน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	๙๒	๘			
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๘๔	๑๖			
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๖	๓๔			
๔. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๖๒	๓๘			
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๖๘	๓๒			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๕๘	๔๒			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๖๔	๓๖			
๓. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๕๘	๔๒			
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๗๔	๒๖			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔	๓๖			

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๖. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๔	๓๖			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๔	๓๖			
๒. ความพอเพียง ครบครันของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๗๔	๒๖			
๓. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๗๖	๒๔			
๔. เปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น สายตรงแจ้ง ร้องเรียน	๗๔	๒๖			
ข้อเสนอแนะ	- ไม่มี -				