

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
งานบริการ : งานจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่)**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยทอง งานบริการ : งานจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยทอง มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	44
เพศหญิง	56
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	18
อายุ 31 - 40 ปี	20
อายุ 41 - 50 ปี	25
อายุ 51 - 60 ปี	19
มากกว่า 60 ปี	12
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	23
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	27
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11
ปริญญาตรี	34
สูงกว่าปริญญาตรี	3
อื่นๆ	2
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	5
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	17
รับจ้าง	44
นักเรียนนักศึกษา	5
เกษตรกร	3
อื่นๆ	10
รวม	100

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ งานจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่)

จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	10	86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	79
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

<p>ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95</p> $= \frac{56 \times 100}{1,900}$ <p>= 2.95 %</p>	<p>พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63</p> $= \frac{278 \times 100}{1,900}$ <p>= 14.63 %</p>	<p>พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42</p> $= \frac{1,566 \times 100}{1,900}$ <p>= 82.42 %</p>
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่) สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ 56 คะแนน | คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน |
| 2. พึงพอใจ 278 คะแนน | คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน |
| 3. พึงพอใจมาก 1,566 คะแนน | คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน |
