



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม โทร ๐ ๓๗๒๑ ๐๔๐๗

ที่ ปจ.๗๖๗๐๑.๑/-

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านจัดเก็บ  
รายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม

ตามที่ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี โดยมี  
ประชาชนได้รับประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจำนวน ๔๙ คน สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

\* เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจ มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจ มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจ ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจ น้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

\* นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมาย ตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตาม เพศ อายุ การศึกษา เรื่องที่มาขอรับ  
บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๕	๕๑.๐๒
หญิง	๒๔	๔๘.๙๘
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐	๑	๒.๐๔
๒๑-๓๐ ปี	๔	๘.๑๗
๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๐.๖๑
๔๑ ปีขึ้นไป	๒๙	๖๑.๑๘

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐	๔๐.๘๑
ปริญญาตรี	๒๖	๕๓.๐๖
ปริญญาโท	๓	๖.๑๓
ปริญญาเอก		
<b>เรื่องที่มาขอรับบริการ</b>		
การชำระภาษีน้ำมัน/ก๊าซปิโตรเลียม	๖	๑๒.๒๔
ค่าธรรมเนียมโรงแรม/รีสอร์ท/บ้านพัก/บ้านเช่า	๔	๘.๑๖
ภาษีป้าย	๒๕	๕๑.๐๒
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๓	๒๖.๕๓
ค่าธรรมเนียมขยะ	๑	๒.๐๕
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ		

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๙ ชุด เมื่อนำข้อมูลมาจำแนกตามลักษณะทั่วไป มีดังนี้

จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๘

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๔๑ ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ รองลงมามีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑

จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปริญญาตรี มากที่สุด ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ รองลงมามีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๑

จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๒ รองลงมาติดต่อเรื่องค่าธรรมเนียมขยะ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๓

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ต่องานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม**

ข้อ	รอบประเมิน	ระดับความเห็น/ความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย (%)	ร้อยละ
<b>ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนกระบวนการและการให้บริการ</b>								
๑.๑	การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความสะดวก	๔๖ (๙๓.๘๘)	๓ (๖.๑๒)				๔.๙๓	พอใจมากที่สุด
๑.๒	มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	๔๖ (๙๓.๘๘)	๓ (๖.๑๒)				๔.๙๓	พอใจมากที่สุด
๑.๓	ท่านได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในเวลาที่กำหนด	๔๕ (๙๑.๘๔)	๔ (๘.๑๖)				๔.๙๑	พอใจมากที่สุด
๑.๔	กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน	๔๕ (๙๑.๘๔)	๔ (๘.๑๖)				๔.๙๑	พอใจมากที่สุด
๑.๕	การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๔๖ (๙๓.๘๘)	๓ (๖.๑๒)				๔.๙๓	พอใจมากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านที่ ๑</b>							<b>๔.๙๒</b>	
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>							<b>๙๘.๔๐</b>	

ข้อ	รอบประเมิน	ระดับความเห็น/ความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย (%)	ร้อยละ
<b>ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๒.๑	เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	๔๐ (๘๐.๖๓)	๗ (๑๔.๒๙)	๒ (๔.๐๘)				พอใจมากที่สุด
๒.๒	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม	๔๖ (๙๓.๘๘)	๓ (๖.๑๒)					พอใจมากที่สุด
๒.๓	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๔๒ (๘๕.๗๑)	๗ (๑๔.๒๙)					พอใจมากที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ	๔๕ (๙๑.๘๔)	๔ (๘.๑๖)					พอใจมากที่สุด
๒.๕	เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ และแต่งตัวเหมาะสมในการทำงาน	๔๖ (๙๓.๘๙)	๓ (๖.๑๒)					พอใจมากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านที่ ๒</b>							<b>๔.๘๗</b>	
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>							<b>๙๘.๕๐</b>	
<b>ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความทันสมัยและรวดเร็วในการให้บริการกับผู้มาติดต่อ	๔๓ (๘๗.๗๖)	๖ (๑๒.๒๔)					พอใจมากที่สุด
๓.๒	เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมีจำนวนมากเพียงพอ	๔๖ (๙๓.๘๘)	๓ (๖.๑๒)					พอใจมากที่สุด
๓.๓	ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ได้โดยง่าย	๔๒ (๘๕.๗๑)	๗ (๑๔.๒๙)					พอใจมากที่สุด
๓.๔	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม	๔๒ (๘๕.๗๑)	๕ (๑๐.๖๔)	๒ (๔.๕๕)				พอใจมากที่สุด
๓.๕	การจัดอุปกรณ์ เช่นเครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร แบบฟอร์มการชำระภาษี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๔๒ (๘๕.๗๑)	๗ (๑๔.๒๙)					พอใจมากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านที่ ๓</b>							<b>๔.๘๖</b>	
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>							<b>๙๗.๒๐</b>	
<b>ด้านที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๔.๑	การแจ้งการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในพื้นที่มีความหลากหลาย	๔๒ (๘๕.๗๑)	๗ (๑๔.๒๙)					พอใจมากที่สุด
๔.๒	ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ณ สำนักงาน	๔๒ (๘๕.๗๑)	๗ (๑๔.๒๙)					พอใจมากที่สุด
๔.๓	ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่	๔๐ (๖๑.๖๓)	๙ (๑๘.๓๗)					พอใจมากที่สุด
๔.๔	ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างรวดเร็ว	๔๔ (๘๓.๘๐)	๕ (๑๐.๖๔)					พอใจมากที่สุด
๔.๕	ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมในช่วงพักกลางวัน	๔๓ (๘๗.๗๖)	๖ (๑๒.๒๔)					พอใจมากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านที่ ๔</b>							<b>๔.๘๕</b>	พอใจมากที่สุด
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>							<b>๙๗.๐๐</b>	
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน</b>							<b>๔.๘๘</b>	
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>							<b>๙๗.๕๐</b>	

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนกระบวนการและการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็น

ร้อยละ ๘๗.๔๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็น

ร้อยละ ๘๗.๒๐

ด้านที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็น

ร้อยละ ๘๗.๐๐

การนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆได้ดีขึ้นกว่าเดิม ด้านที่มีการประเมินความพึงพอใจสูงอยู่แล้วก็ปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ



(ลงชื่อ).....

(นางสาวสปันนา ปรีชา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....



(ลงชื่อ).....

(นายสว่าง คล่องแคล่ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....



(ลงชื่อ).....

(นายสุทธิพัฒน์ ดวงสุตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ กองคลัง  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

.....

ตามทำงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม ได้จัดทำผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ รายละเอียด ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนกระบวนการและการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

**ด้านที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากในด้านนี้อยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายสุทธิพัฒน์ ดวงสุตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาม