



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง กองคลัง ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ที่ กพ ๗๒๕๐๒ /

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง

ตามที่ ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ได้ดำเนินการให้บริการประจำปี ๒๕๖๒ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลการให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุชาดา อาจอาสา)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

(นางสาวจรรยา ปรีชา)

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

(นางสาวธินวัฒน์ สายสด)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายมานพ นุ่มเกลี้ยง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง

(นายวินัย มະณูญ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
งานจัดเก็บรายได้
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ติดต่อเพื่อชำระภาษีทุกประเภท โดยการมตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	(๔๕.๐๐)
หญิง	๕๕	(๕๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๒. อายุระหว่าง

น้อยกว่า ๒๕ ปี	๙	(๙.๐๐)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๓	(๑๓.๐๐)
๓๖ - ๔๕ ปี	๓๘	(๓๘.๐๐)
๔๖ - ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๐	(๔๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. อาชีพ

ข้าราชการ	๗	(๗.๐๐)
เกษตรกร	๗๐	(๗๐.๐๐)
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๓	(๑๓.๐๐)
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	๐	(๐.๐๐)
อื่น ๆ	๑๐	(๑๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

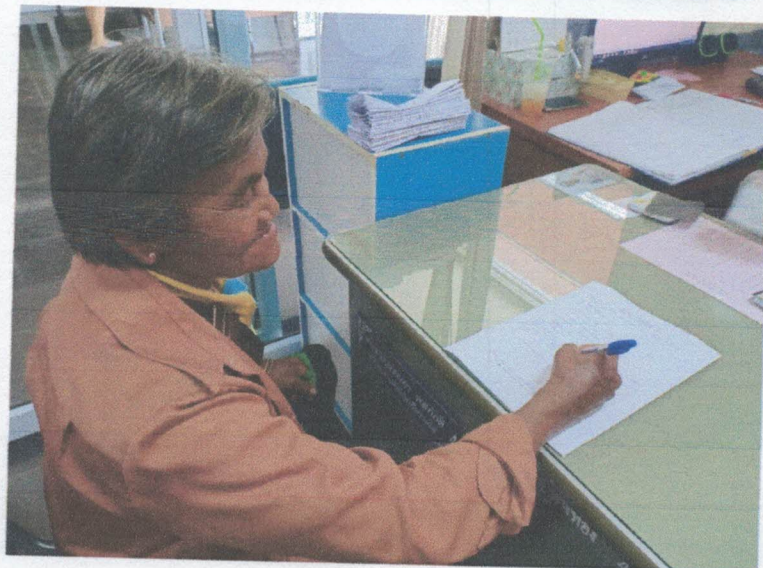
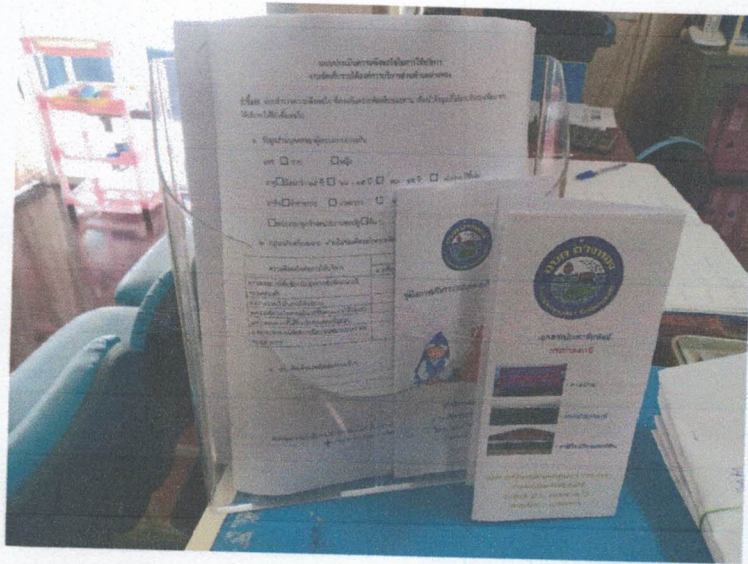
ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๗๐/๗๐.๐๐%	๓๐/๓๐.๐๐%	-	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๘/๖๘.๐๐%	๓๒/๓๒.๐๐%	-	-	-
๓	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๗๔/๗๔.๐๐%	๒๖/๒๖.๐๐%	-	-	-
๔	ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	๘๐/๘๐.๐๐%	๒๐/๒๐.๐๐%	-	-	-
๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๘๕/๘๕.๐๐%	๑๕/๑๕.๐๐%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของงานจัดเก็บ กองคลัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๐



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง

คำชี้แจง แบบสำรวจความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

- เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
- อายุ ☒ น้อยกว่า ๒๕ ปี ☐ ๒๖ - ๓๕ ปี ☐ ๓๖ - ๔๕ ปี ☐ ๔๖-๖๐ ปีขึ้นไป
- อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร ☐ พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ ☒ อื่น ๆ นักศึกษา

๒. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓				
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๓.ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	✓				
๔.ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	✓				
๕.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	✓				

๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

จัดทำโดย งานจัดเก็บรายได้ ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง

✦ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ✦