



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง อบต.โนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โทร. 0-4424-9011

ที่ นม 98304/-

วันที่ 30 กันยายน 2559

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2559

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1 ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้ดำเนินการตามนโยบายในการให้บริการแก่ประชาชน ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อปรับปรุง กระบวนการทำงาน และการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

บัดนี้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้ดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ผล และจัดทำ รายงานการประเมินผลเสร็จสิ้นลงแล้ว โดยมีผลสรุปการประเมินรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวปวีณา โชสูงเนิน)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ

(นางกุลพิพิทย์ มินทร์จันทัก)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความคิดเห็น.....

(นางสาวนันทนา เกี้ยวสันเทียะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความคิดเห็น.....

(นางพรรณณี เสรีอัจฉริยะกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านการจัดเก็บภาษี



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ กองคลัง  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2559  
(ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร และประชาชนผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2559 (เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2559( ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559 ) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	20	(40)
หญิง	30	(60)
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>(100.00)</b>
<b>2. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	(8)
21 - 40 ปี	25	(50)
41 - 60 ปี	12	(24)
60 ปีขึ้นไป	9	(18)
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>(100.00)</b>
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	36	(72)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	8	(16)
ปริญญาตรี	6	(12)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>(100.00)</b>
<b>4. สถานภาพผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	41	(82)
ผู้ประกอบการ	1	(2)
ประชาชนผู้รับบริการ	8	(16)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	(-)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>( 100.00 )</b>

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	<b>ด้านเวลา</b>				
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	58%	42%		
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14%	86%		
2	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	20%	80%		
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	38%	62%		
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	50%	50%		
3	<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	42%	58%		
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	40%	60%		
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	26%	74%		
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	36%	64%		
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42%	58%		
4	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	38%	62%		
	4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	46%	54%		
	4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	52%	48%		
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	62%	38%		
5	<b>ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	62%	38%		

จากตอนที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62 ลำดับที่สอง คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 58 ลำดับที่สาม คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 52 และเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 50 และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 46

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62

#### 7. ข้อเสนอแนะ