



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

.....

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าข้าม งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี การใช้แบบสอบถาม กับประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษี จำนวน ๑๐๐ ราย ผลการสำรวจประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายปิยวัฒน์ ศรีมามลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการ ณ งานจัดเก็บรายได้ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ และ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ๑. ชาย จำนวน ๔๐ คน ๒. หญิง จำนวน ๖๐ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน ๖ คน
๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๘ คน
๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน ๒๕ คน
๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๑ คน
๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน

รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๖๕ คน
๒. ๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๑๘ คน
๓. ๒๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๙ คน
๔. ๓๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๕ คน
๕. มากกว่า ๕๐,๐๐๑ บาท/เดือน	จำนวน ๓ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน
๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ จำนวน ๑๖ คน
๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าจำนวน ๑๔ คน
๔. ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เกษตรกร จำนวน ๗๒ คน	๒. รับจ้าง จำนวน ๕ คน
๓. ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๔ คน	๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน
๕. อื่นๆ จำนวน ๑๖ คน.	

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจ

การจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
 อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๐ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ความพึงพอใจการจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๕

แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ปรับปรุง ๑ คะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๕๐	๒๕	๒๐	๓	๒
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๓	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	๕๒	๑๘	๑๗	๑๐	๓
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔๐	๓๐	๒๐	๑๐	๐
๕	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐	๒๐	๑๐	๘	๒
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๐	๔๘	๑๕	๕	๒
๙	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๑๐	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๑๐	๔๐	๔๐	๙	๑
	รวม (จำนวนผู้ตอบ)	๖๐๒	๒๒๑	๑๑๒	๔๕	๑๐

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๐

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๐

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

๑ ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

รายการ(จากตาราง๒)	ระดับความพึงพอใจร้อยละ				
	มากที่สุด (๕)	มาก(๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	๕๐	๒๕	๒๐	๓	๒
๒	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๓	๕๒	๑๘	๑๗	๑๐	๓
๔	๔๐	๓๐	๒๐	๑๐	๐
๕	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๖	๖๐	๒๐	๑๐	๘	๒
๗	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๘	๓๐	๔๘	๑๕	๕	๒
๙	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๑๐	๑๐	๔๐	๔๐	๙	๑
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๖๐๒}{๑๐} = ๖๐$	$\frac{๒๒๑}{๑๐} = ๒๒$	$\frac{๑๑๒}{๑๐} = ๑๑$	$\frac{๔๕}{๑๐} = ๔$	$\frac{๑๐}{๑๐} = ๑$
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่า- คะแนน	$๖๐ \times ๕ = ๓๐๐$	$๒๒ \times ๔ = ๘๘$	$๑๑ \times ๓ = ๓๓$	$๔ \times ๒ = ๘$	$๑ \times ๑ = ๑$
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๓๐๐ + ๘๘ + ๓๓ + ๘ + ๑ = ๔๓๐$				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๔๓๐}{๑๐๐} = ๔.๓๐$ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ มีความพึงพอใจในระดับ <u>มาก</u>				

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	มาก
๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐-๑.๕๐	น้อยที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ
พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ($\frac{๔.๓}{๕} \times ๑๐๐ = ๘๖$)

๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ต่างๆมาแก้ไข
ปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๗.๓ ควรมีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ในวันประชุมหมู่บ้านหรือนอกวันทำการ