



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... กองคลัง..... องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด.....

ที่..... รบ ๗๘๕๐๒/..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ด้านจัดเก็บรายได้) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

ตามที่ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของกองคลัง(ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี) ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของกองคลัง(ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี) ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิรมล เกษมณี)  
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

(นางอุบล มีมาก)  
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็น..... เพื่อทราบ.....

(นางสาวสุขุมพร กังเจริญวัฒนา)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

ความเห็น..... - ทงน.....

(นายธวัช ตรีเพชร)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

**รายงานสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง  
(ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง (ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ดังนี้  
**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนและร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
- เพศชาย	๑๑๕	๔๘.๙๔
- เพศหญิง	๑๒๐	๕๑.๐๖
<b>รวม</b>	<b>๒๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. วุฒิการศึกษา</b>		
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	๕	๒.๑๓
- ประถมศึกษา	๔๐	๑๗.๐๒
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๕	๑๔.๘๗
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๓	๒๒.๕๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๔๗	๒๐.๐๐
- ปริญญาตรี	๔๕	๑๙.๑๕
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๒๖
- อื่นๆ (โปรดระบุ)	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ลักษณะคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก ๕ ระดับ คือ

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๕
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๔
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๓
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๒
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๑

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๗๕ ๓๑.๙๑	๗๐ ๒๙.๗๙	๘๐ ๓๔.๐๔	๕ ๒.๑๓	๕ ๒.๑๓	๓.๘๗	มาก	
๒.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๕ ๓๑.๙๑	๘๐ ๓๔.๐๔	๗๕ ๓๑.๙๑	๕ ๒.๑๓	๐ ๐.๐๐	๓.๙๖	มาก	
๓.การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	๖๕ ๒๗.๖๖	๘๕ ๓๖.๑๗	๗๐ ๒๙.๗๙	๑๐ ๔.๒๖	๕ ๒.๑๓	๓.๘๓	มาก	
๔.การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	๘๐ ๓๔.๐๔	๙๐ ๓๘.๓๐	๕๐ ๒๑.๒๘	๑๐ ๔.๒๖	๕ ๒.๑๓	๓.๙๘	มาก	
๕.การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	๘๐ ๓๔.๐๔	๖๕ ๒๗.๖๖	๘๕ ๓๖.๑๗	๓ ๑.๒๘	๒ ๐.๘๕	๓.๙๓	มาก	
๖.แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	๖๑ ๒๕.๙๖	๘๑ ๓๔.๔๗	๗๓ ๓๑.๐๖	๑๔ ๕.๙๖	๖ ๒.๕๕	๓.๗๕	มาก	
๗.ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๓ ๓๕.๓๒	๘๗ ๓๗.๐๒	๔๒ ๑๗.๘๗	๒๑ ๘.๙๔	๒ ๐.๘๕	๓.๙๗	มาก	
๘.ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๐ ๓๔.๐๔	๗๑ ๓๐.๒๑	๗๒ ๓๐.๖๔	๒ ๐.๘๕	๐ ๐.๐๐	๓.๘๕	มาก	
๙.ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	๗๒ ๓๐.๖๔	๖๗ ๒๘.๕๑	๖๙ ๒๙.๓๖	๑๘ ๗.๖๖	๙ ๓.๘๓	๓.๗๔	มาก	
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑๐.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ	๘๘ ๓๗.๕๕	๖๒ ๒๖.๓๘	๗๔ ๓๑.๔๙	๘ ๓.๔๐	๓ ๑.๒๘	๓.๙๕	มาก	
๑๑.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๖๑ ๒๕.๙๖	๘๒ ๓๔.๘๙	๗๙ ๓๓.๖๒	๑๓ ๕.๕๓	๐ ๐.๐๐	๓.๘๑	มาก	
๑๒.การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	๖๔ ๒๗.๒๓	๗๗ ๓๒.๗๗	๗๙ ๓๓.๖๒	๑๓ ๕.๕๓	๒ ๐.๘๕	๓.๘๐	มาก	
๑๓.การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือ สายด่วนปลัดฯ	๘๕ ๓๖.๑๗	๗๕ ๓๑.๙๑	๕๙ ๒๕.๑๑	๑๒ ๕.๑๑	๔ ๑.๗๐	๓.๙๖	มาก	



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
๑๔.มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า	๗๓ ๓๑.๐๖	๗๙ ๓๓.๖๒	๖๖ ๒๘.๐๙	๑๓ ๕.๕๓	๕ ๑.๗๐	๓.๘๗	มาก
๑๕.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๑ ๓๔.๔๗	๗๐ ๒๙.๗๙	๖๓ ๒๖.๘๑	๑๖ ๖.๘๑	๕ ๒.๑๓	๓.๘๘	มาก
๑๖.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕ ๒๗.๖๖	๘๑ ๓๔.๔๗	๖๘ ๒๘.๙๔	๑๖ ๖.๘๑	๕ ๒.๑๓	๓.๗๙	มาก
๑๗.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๗๓ ๓๑.๐๖	๗๕ ๓๑.๙๑	๗๓ ๓๑.๐๖	๑๒ ๕.๑๑	๒ ๐.๘๕	๓.๘๗	มาก
๑๘.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๖๐ ๒๕.๕๓	๗๖ ๓๒.๓๔	๗๓ ๓๑.๐๖	๑๕ ๖.๓๘	๑๑ ๔.๖๘	๓.๖๘	มาก
๑๙.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕ ๓๖.๑๗	๗๓ ๓๑.๐๖	๗๖ ๓๒.๓๔	๑ ๐.๔๓	๐ ๐.๐๐	๔.๐๓	มาก
๒๐.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	๗๗ ๓๒.๗๗	๕๓ ๒๒.๕๕	๘๐ ๓๔.๐๔	๒๐ ๘.๕๑	๕ ๒.๑๓	๓.๗๕	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๒๑.ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๗๗ ๓๒.๗๗	๗๐ ๒๙.๗๙	๖๐ ๒๕.๕๓	๒๐ ๘.๕๑	๘ ๓.๔๐	๓.๘๐	มาก
๒๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๗ ๓๒.๗๗	๖๔ ๒๗.๒๓	๗๗ ๓๒.๗๗	๗ ๒.๙๘	๑๐ ๔.๒๖	๓.๘๑	มาก
๒๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๑ ๓๐.๒๑	๗๗ ๓๒.๗๗	๗๑ ๓๐.๒๑	๕ ๒.๑๓	๑๑ ๔.๖๘	๓.๘๑	มาก
๒๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๗๗ ๓๒.๗๗	๗๕ ๓๑.๙๑	๖๑ ๒๕.๙๖	๒๐ ๘.๕๑	๒ ๐.๘๕	๓.๘๗	มาก
๒๕.สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ	๗๙ ๓๓.๖๒	๖๘ ๒๘.๙๔	๗๕ ๓๑.๙๑	๑๓ ๕.๕๓	๐ ๐.๐๐	๓.๙๑	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑			
๒๖. ป้ายข้อความ ป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๓ ๓๑.๐๖	๖๘ ๒๘.๙๔	๗๙ ๓๓.๖๒	๑๕ ๖.๓๘	๐ ๐.๐๐	๓.๘๕	มาก	
๒๕. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	๗๔ ๓๑.๔๗	๗๙ ๓๓.๖๒	๗๓ ๓๑.๐๖	๙ ๓.๘๓	๐ ๐.๐๐	๓.๙๓	มาก	
๒๖. ป้ายข้อความ ป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๓ ๓๑.๐๖	๗๙ ๓๓.๖๒	๗๔ ๓๑.๔๙	๖ ๒.๕๕	๓ ๑.๒๘	๓.๙๐	มาก	
<b>รวม</b>						<b>๓.๘๖</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง (ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี สรุปได้ว่าโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๘๖

### ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มี

*กช*  
(นางสาวนิรมล เกษมณี)  
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้