



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลฤๅษีพัฒนา

ที่ บส.๕๒๔๐๕/๒๕๑

วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง การรายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกองคลัง  
เทศบาลตำบลฤๅษีพัฒนา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลฤๅษีพัฒนา

เรื่องเดิม ตามมติที่ประชุมพนักงานเทศบาลตำบลฤๅษีพัฒนา มีมติให้ส่วนราชการของเทศบาลตำบลฤๅษีพัฒนาได้สำรวจความพึงพอใจด้านการบริการประชาชน การปฏิบัติงานด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้สู่ความเป็นเลิศ นั้น

ข้อเท็จจริง กองคลัง เทศบาลตำบลฤๅษีพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการ จำนวน ๔ งาน คือ การเงิน/บัญชี พัสดุ/ทรัพย์สิน การชำระภาษี งานทะเบียนพาณิชย์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ปรากฏตามตารางสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่เสนอมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ เห็นควรรวบรวมผลสรุปการบริการทุกส่วนราชการเพื่อประกอบผลการประเมินการปฏิบัติราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิตยา แข่งขัน)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....  
- ทราบ / ๙/๑๐/๖๒  
.....  
๙

(นายพิชิต เจริญผล)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรี

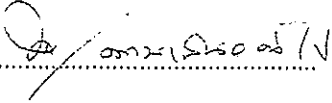
.....  
.....  
.....  
.....

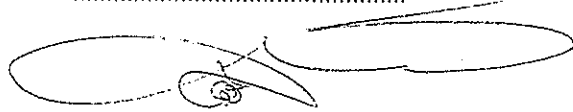
(นายมงคล ชินตา)

รองนายกเทศมนตรี

(-๒-)

คำสั่งของนายกเทศมนตรี

 ๐๓๓.๑๕๖๐๑๖/๗



(นายศรีเชียร วิกฤษพัฒน์)

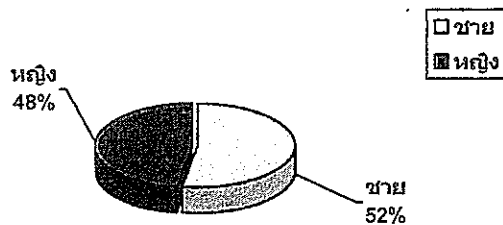
นายกเทศมนตรีตำบลกุดชุมพัฒนา

ตารางสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการในกองคลัง  
 กองคลัง เทศบาลตำบลกุดชุมพพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน ๔๐ คน

หลังดำเนินการ

ตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

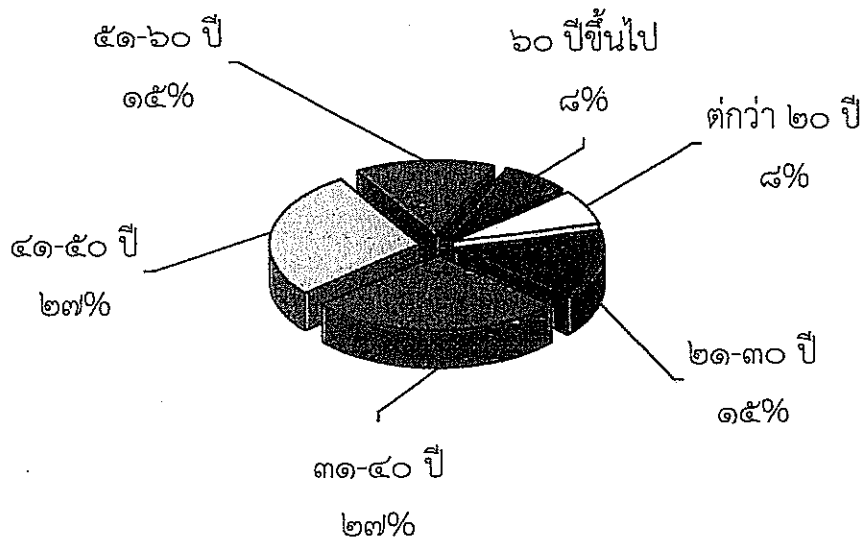
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๑	๕๒.๕๐
หญิง	๑๙	๔๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐



จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๒. สรุปจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

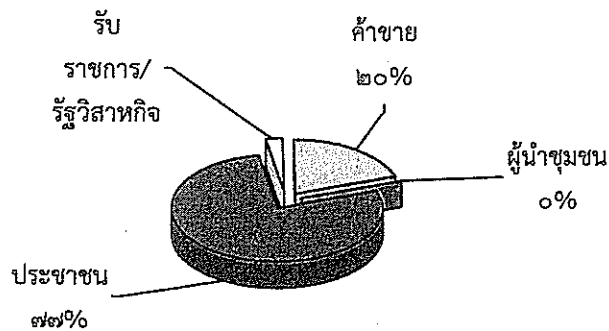
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๗.๕๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖	๑๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๒๗.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑	๒๗.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๑๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๓	๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐



จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๓. สรุปจำนวนร้อยละ ของสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

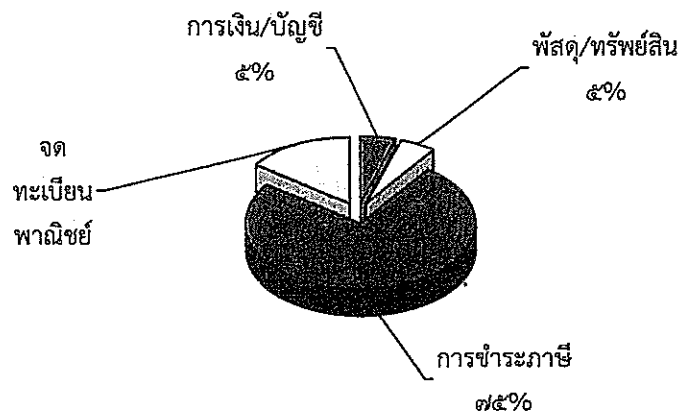
สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๕๐
ค้าขาย	๘	๒๐
ผู้นำชุมชน	-	-
ประชาชน	๓๑	๗๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐



จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ รองลงมาเป็นผู้ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๔. สรุปจำนวนร้อยละ ของการเข้ามาติดต่อราชการ เรื่องที่เกี่ยวข้อง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การเงิน/บัญชี	๒	๕
พัสดุ/ทรัพย์สิน	๒	๕
การชำระภาษี	๓๐	๗๕
จดทะเบียนพาณิชย์	๖	๑๕
รวม	๔๐	๑๐๐



จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาเป็นการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการการให้บริการในกองคลังเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๕ สรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นคำถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง(๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑	มีแผนผังและแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน	๓๒ (๘๐)	๘ (๒๐)	-	-	-	๔๐	๙๖ %
๒	การชี้แจงระเบียบกฎหมายขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๓๔ (๘๕)	๖ (๑๕)	-	-	-	๔๐	๙๗ %
๓	อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๓๓ (๘๒.๕๐)	๗ (๑๗.๕๐)	-	-	-	๔๐	๙๖.๕๐ %
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๕ (๘๗.๕๐)	๕ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔๐	๙๗.๕๐ %
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๔ (๘๕)	๖ (๑๕)	-	-	-	๔๐	๙๗ %
๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๖ (๙๐)	๔ (๑๐)	-	-	-	๔๐	๙๘ %
๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๕ (๘๗.๕๐)	๕ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔๐	๙๗.๕๐ %
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	ความสะดวกของการเดินทางมารับบริการ	๓๖ (๙๐)	๔ (๑๐)	-	-	-	๔๐	๙๘ %
๒	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานให้บริการ	๓๕ (๘๗.๕๐)	๕ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔๐	๙๗.๕๐ %

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสะดวกของการเดินทางมารับบริการ, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานให้บริการตามลำดับ