

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
งานบริการ : จัดเก็บภาษี

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้าน ถ่อน งานบริการ : จัดเก็บภาษี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดย แบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล บ้านถ่อนมีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,000)
ระดับ = พึงพอใจ(คะแนนเต็ม 1,000)
ระดับ = พอใจมาก(คะแนนเต็ม 1,000)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	44
เพศหญิง	56
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	18
อายุ 31 - 40 ปี	20
อายุ 41 - 50 ปี	25
อายุ 51 - 60 ปี	19
มากกว่า 60 ปี	12
รวม	100

ส่วนที่ 2
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานจัดเก็บภาษี
จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (10 ข้อ x 100 คน = 1,000 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,000 คะแนน)	พอใจ (1,000 คะแนน)	พอใจมาก (1,000 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	20	30	50
2) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	0	0	80
3) การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	20	20	70
4) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	20	20	50
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0	90
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20	20	30
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	20	10	50
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	30	20	50
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	10	20	30
2) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	10	10	50
รวมคะแนนเต็ม 1,000 ได้	50	150	800

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 5 $= \frac{50 \times 100}{1,000}$ = 5 %	พพอใจ คิดเป็นร้อยละ 15 $= \frac{150 \times 100}{1,000}$ = 15 %	พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80 $= \frac{800 \times 100}{1,000}$ = 80 %
--	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้
จำนวนผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีสุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คน
2. พึงพอใจ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 คน
3. พึงพอใจมาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80 คน
