



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราง  
ที่ ปข ๗๑๘๐๑.๒/๒๑๗ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราง

ด้วยฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อเป็นตัวชี้วัดและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญญาดำเนินงานด้านต่างๆ ของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหา และการบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ามากที่สุด นั้น

บัดนี้ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้ว พบว่าแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือ ๑. ควรเพิ่มช่องทางการชำระด้วยสแกนชำระเงินผ่าน QR Code ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ได้ดำเนินการโอนผ่านธนาคารกรุงไทยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราง และคาดว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะดำเนินการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่าน QR Code ๒. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชน ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปรางได้ดำเนินการจัดซื้อเก้าอี้เพื่อให้บริการประชาชน ๓. ควรขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปรางได้ดำเนินการขยายพื้นที่รองรับการบริการผู้มาใช้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาววิไลวรรณ สีวัง)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน

ลงชื่อ

(นางสาวชนัญทิศา บุญฉิน)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน

ลงชื่อ

เพื่อโปรดทราบ

(นางสุนินทร์ เมฆขยาย)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ลงชื่อ

(นายวิศักดิ์ ศรีทองกิติกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราง

ลงชื่อ

ทราชม

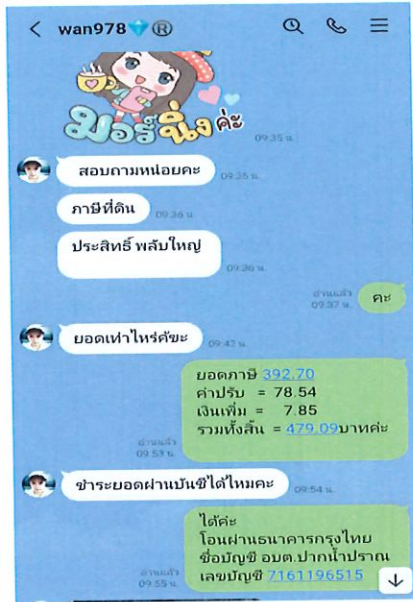
(นายนำลาก อิ่มทั่ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราง



ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ มาปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

๑. การชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถโอนผ่านธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชีองค์การบริหาร ส่วนตำบลปากน้ำปราณ และคาดว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จะดำเนินการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่าน QR Code



๒. ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เพิ่มเก้าอี้ให้กับผู้มารับบริการ



๓. ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ขยายพื้นที่รองรับบริการสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ  
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 100 คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**สรุปส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.1 เพศ ชายจำนวน 45 คน หญิงจำนวน 55 คน

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	3	คน	20 – 30 ปี	16	คน
31 – 40 ปี	23	คน	41 – 50 ปี	15	คน
51 – 60 ปี	32	คน	61 ปีขึ้นไป	11	คน

1.3 การศึกษา

ประถมศึกษา	28	คน	มัธยมศึกษา / เทียบเท่า	17	คน
อนุปริญญา / เทียบเท่า	23	คน	ปริญญาตรี	32	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	-	คน	อื่นๆ (ระบุ).....	-	คน

1.4 อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	คน	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	คน
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	คน	นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	30	คน	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	คน
เกษตรกร/ประมง	10	คน	ว่างงาน	-	คน
อื่นๆ.....	-	คน			



สรุปส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เรื่องที่มาใช้บริการ

- 1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 47 คน
- 2. ภาษีป้าย จำนวน 38 คน
- 3. ค่าธรรมเนียมต่างๆ จำนวน 15 คน

ระดับ 5 = มากที่สุด

ระดับ 4 = มาก

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	90	10	0	0	0
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	95	5	0	0	0
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	90	10	0	0	0
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	85	10	5	0	0
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	93	7	0	0	0
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	97	3	0	0	0
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	91	8	1	0	0
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งการเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	92	8	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	98	2	0	0	0
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	87	10	3	0	0
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	83	15	2	0	0
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	91	9	0	0	0
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	70	10	20	0	0
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	90	5	5	0	0
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	92	4	4	0	0
รวม	1,344	116	40	0	0
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x 100 จำนวนรวมทั้งสิ้น (100 คน x 15 คำถาม = 1,500)	89.60	7.73	2.67	0	0

### สรุปส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ

1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
3. สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการโดยออกให้บริการนอกเวลาราชการ



#### 3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

1. การชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ควรมีช่องทางการชำระด้วยสแกนชำระเงินผ่าน QR Code
2. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งคอยสำหรับประชาชนมากกว่านี้
3. ควรขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ





สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง  
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ  
ประจำปีงบประมาณ 2565

1. พิจารณาความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60  
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.42 คิดเป็นร้อยละ 8.40  
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 0.05 คิดเป็นร้อยละ 1.00
2. พิจารณาความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00  
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.31 คิดเป็นร้อยละ 6.20  
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 0.04 คิดเป็นร้อยละ 0.80
3. พิจารณาความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20  
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.43 คิดเป็นร้อยละ 8.60  
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 0.31 คิดเป็นร้อยละ 6.20

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง  
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53 (90.60)	0.42 (8.40)	0.05 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65 (93.00)	0.31 (6.20)	0.04 (0.80)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26 (85.20)	0.43 (8.60)	0.31 (6.20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 หรือประมาณ ร้อยละ 90

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 3 ด้านของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60