



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองคลัง ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ โทร. ๑๔๕๑

ที่... ยล.๕๑๐๐๔/- ... วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง... รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

### ๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้ (เอกสารหมายเลข ๒)

### ๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเพ็ญภา พรพระสงฆ์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายจรัส สีทองชิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕

- ทราบ

(นายระเด่น สมะแอ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕

ผู้อำนวยการกองคลัง.....  
นายฝ่าย..... ๒๘/๑๐/๖๕  
หน้า.....  
..... ๒๘/๑๐/๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี ๒๕๖๕

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี  
๒๕๖๕

มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖  
คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี  
๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี  
๒๕๖๕

มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖	๒๓.๐๗
หญิง	๒๐	๗๖.๙๒
รวม	๒๖	
๒. อายุ		
๑๘-๓๐ ปี	๘	๓๐.๗๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๔๒.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๑.๕๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๕.๓๘
รวม	๒๖	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๖๒
๒	ความถูกต้องของบริการที่ได้รับ	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๔
๓	มีความเป็นธรรมในการให้บริการก่อน - หลัง	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๘
๔	สถานที่ในการรับชำระมีความสะดวก	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๒๓
๕	วันเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๒๓
๖	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๘
๗	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๕
๘	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๘
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๕

๑๐	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๘
๑๑	มีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๑๕
๑๒	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๙๒
๑๓	มีที่พักนั่งรอขณะให้บริการ	มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๒๓

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายไป้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (การตอบกลับ)

ลำดับ	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง/บริการในเบื้องต้น	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	ความถูกต้องของบริการที่ได้รับ	ปริมาณงบประมาณในการให้บริการ - หลั	สถานที่ในการรับชำระมีความสะดวก	ระยะเวลาในการให้บริการ	ความเหมาะสม	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
1	หญิง	31-40	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาผู้ที่ไม่ในกรม	5	4	4	4	4	4	4
2	ชาย	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	4	4	3	4	4	4
3	หญิง	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	3
4	หญิง	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
5	หญิง	31-40	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	4	4	4	4	4
6	หญิง	18-30	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	4
7	หญิง	18-30	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	4	4	4	4
8	หญิง	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
9	ชาย	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
10	หญิง	31-40	เรื่องอื่นๆ	5	5	5	5	5	5	5
11	หญิง	31-40	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	3	3	3	3	3	3	2
12	หญิง	51-60	เรื่องอื่นๆ	5	5	5	5	5	5	5
13	หญิง	18-30	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	4	5	5	5	5	5
14	หญิง	31-40	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
15	ชาย	31-40	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
16	ชาย	51-60	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	4	4	4	4	4	4	4
17	หญิง	51-60	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
18	หญิง	51-60	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	4	3	4	2	5	3	2
19	ชาย	31-40	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
20	หญิง	41-50	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	5	5	5	5	5	5
21	หญิง	31-40	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	5	4	4	4	4	4	4
22	หญิง	31-40	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	5	4	4	4	4	4	4
23	หญิง	41-50	ข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลาช่างสาย	4	4	4	4	4	4	4
24	ชาย	41-50	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	4	5	5	4	4	4	4
25	หญิง	31-40	เรื่องอื่นๆ	5	5	5	5	5	5	2
26	หญิง	31-40	ข้าราชการบำนาญกองช่างวิศวกรรมจังหวัดยะลาช่างสาย	4	4	4	5	4	4	4
รวมทั้งหมด				94.62	91.54	93.08	89.23	89.23	83.08	

หมายเหตุ : ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 13 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 65 คะแนน



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บรายได้ค่าบริการบริหารสวนจังหวัดยะลา

