บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง ฝ่ายพัฒนารายได้ โทร. ๐ ๔๔๖๑ ๒๒๔๐

ที่ บร ๕๑๐๐๔/ - **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จะดำเนินการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จำนวน ๕ ด้าน สำหรับเกณฑ์การประเมินด้านที่ ๑. ด้านการบริหารจัดการ หน่วยที่ ๒ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๕ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

๒. ข้อเท็จจริง

กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม โดยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและหลักธรรมาภิบาล หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจึงได้สำรวจจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบ่งเป็นข้อ ๆ ดังนี้

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

๒.๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ

๒.๑.๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

๒.๑.๕ ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย

๒.๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน

๒.๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว

๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

๒.๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ชัดเจน

๒.๓.๓ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์

๒.๓.๔ ความสะอาดและเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ

/สำหรับเกณฑ์...

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๔ : ๒๐๙)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๑ – ๕.๐๐	มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้สำรวจจากผู้มาใช้บริการ แล้วนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าที่ต้องการในแต่ละประเด็น จึงได้นำมาหาค่าสถิติและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง ๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้าน/ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๗
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๒๔
รวมเฉลี่ย	๔.๘๒	๐.๑๓

จากตาราง ๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๒) เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ด้าน ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๘๔) รองลงมา ด้าน ๒. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๘๓) และด้าน ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๗๙) ตามลำดับ

/ตาราง ๒...

ตาราง ๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	*ความหมาย*
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๙	มากที่สุด
๕. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**๔.๖๙**	**๐.๔๗**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**๔.๘๔**	**๐.๑๗**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ข้อ ๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = ๔.๙๒) และ ข้อ ๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = ๔.๙๒) ข้อ ๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X}$ = ๔.๘๔) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ ๕. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = ๔.๖๙) ตามลำดับ

ตาราง ๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากลาย	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	๔.๘๓	๐.๔๓	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**๔.๘๓**	**๐.๒๐**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง

/ไปหาต่ำได้...

ไปหาต่ำได้ ดังนี้ ข้อ ๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ($\overline{X}$ = ๔.๘๗) ข้อ ๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ชัดเจน ($\overline{X}$ = ๔.๘๓) ข้อ ๓. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = ๔.๘๑) และ ข้อ ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = ๔.๘๑) ตามลำดับ

ตาราง ๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ชัดเจน	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๓. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๔. ความสะอาดและเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**๔.๗๙**	**๐.๒๔**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน, ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๗๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ข้อ ๒. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ชัดเจน ($\overline{X}$ = ๔.๘๕) ข้อ ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ($\overline{X}$ = ๔.๘๐) ข้อ ๓. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ($\overline{X}$ = ๔.๗๖) และ ข้อ ๔. ความสะอาดและเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = ๔.๗๖) ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอภิรดี ปุยไธสง)
ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายเลริมศักดิ์ ทองศรี)
รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

(นายเศรษฐพร เมญจศรีรักษ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

หัวหน้าฝ่าย.....(นายตร หริกประโคน)
ผู้รับผิดชอบ/ต้นเรื่อง.....(นางสาวธัญธรณ์ สมัยธรรม)
ผู้พิมพ์.....(นางสาวธัญธรณ์ สมัยธรรม

ค่าสถิติความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (น้ำมัน, ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

เรื่องที่ขอรับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม	100	100.0	100.0	100.0

ค่าเฉลี่ยรวมผลทุกด้าน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
suma	100	4.20	5.00	4.8480	.16605
sumb	100	4.25	5.00	4.8300	.20683
sumc	100	4.00	5.00	4.7925	.24375
sum	100	4.38	5.00	4.8235	.13312
Valid N (listwise)	100				

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความสุภาพ	100	4	5	4.92	.273
การแต่งกาย	100	4	5	4.92	.273
การตั้งใจในบริการ	100	4	5	4.84	.368
ความชัดเจน	100	3	5	4.87	.393
การพูดจา	100	4	5	4.69	.465
suma	100	4.20	5.00	4.8480	.16605
Valid N (listwise)	100				

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีช่องทาง	100	4	5	4.87	.338
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	100	3	5	4.83	.428
ขั้นตอนการให้บริการสะดวก	100	4	5	4.81	.394
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	100	4	5	4.81	.394
sumb	100	4.25	5.00	4.8300	.20683
Valid N (listwise)	100				

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	100	3	5	4.80	.449
มีการจัดคิวการให้บริการ	100	4	5	4.85	.359
เครื่องมือ อุปกรณ์	100	3	5	4.76	.452
ความสะอาดและเป็นระเบียบ	100	3	5	4.76	.474
sumc	100	4.00	5.00	4.7925	.24375
Valid N (listwise)	100				

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้
(น้ำมัน,ก๊าซ/ยาสูบ/โรงแรม) ประจำปีงบประมาณ 2565
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้รับบริการ (บุคคล หรือหน่วยงาน) .....
ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
วันที่รับบริการ.....

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ชำระภาษีน้ำมัน , ก๊าซ
- ☐ ชำระภาษีบำรุง อบจ.จากการค้ายาสูบ
- ☐ ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ระดับ ๕ = มากที่สุดหรือดีมาก ๔ = มากหรือดี ๓ = ปานกลางหรือพอใช้ ๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน
๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๑.๔ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๕ ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ชัดเจน					
๓.๓ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์					
๓.๔ ความสะอาดและเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ☐ ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านบริการรับชำระภาษี
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ
(โปรดระบุ).....
.....

***** ขอขอบคุณที่ตอบคำถาม*****

ภาพกิจกรรม

งานบริการของกองคลัง (การจัดเก็บภาษี)

ภาพกิจกรรม

งานบริการของกองคลัง (การจัดเก็บภาษี)