

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง  
เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง  
จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

### วัตถุประสงค์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์นี้ จุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลจากการ ประเมินความพึงพอใจมาพัฒนา  
ระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกองคลัง ต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- เก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔
- วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กันยายน ๒๕๖๔

### ขอบเขตการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง เครื่องมือที่ใช้ใน  
การศึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ซึ่งประกอบด้วย ๓ ส่วน รายการประเมิน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บแบบประเมินจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้กรอกแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าสถิติ ในการคำนวณข้อมูล โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและแสดงข้อมูลรายปัจจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปใช้ในการบริหารงานวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นผลนำไปสู่ความไว้วางใจ ความมั่นใจและความประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

## ๒. ผลการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

### ๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ชาย จำนวน คน หญิง จำนวน คน

อายุ -ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน -๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน

-๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน -๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คน

-๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน -๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน

### ๒. ความพึงพอใจในโครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๔

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	เกณฑ์
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ</b>							
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3	64	33	0	0	3.70	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ	3	53	44	0	0	3.59	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	1	23	76	0	0	3.25	ปาน กลาง
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4	43	53	0	0	3.51	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29	60	10	1	0	4.17	มาก
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	8	38	54	0	0	3.54	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	45	48	0	0	3.59	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	13	57	30	0	0	3.83	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	44	53	3	0	0	4.41	มาก
2.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารให้ความรู้	41	51	8	0	0	4.33	มาก
<b>ผลรวม</b>						<b>3.79</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ 75.84

แบบประเมินความพึงพอใจ  
 โครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี 2564  
 เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

\*\*\*\*\*

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ท่านทราบการจัดโครงการจากที่ใด

- การประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน
- การประชาสัมพันธ์จาก เทศบาลตำบลโนนดินแดง
- อื่นๆ .....

๓. ความพึงพอใจในโครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี 2564

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ		/			
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)		/			
๓	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น		/			
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ		/			
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	/				
๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	/				
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	/				
๒	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้		/			

ข้อเสนอแนะอื่น