



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

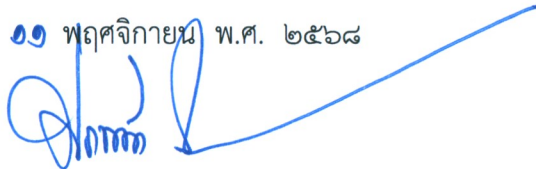
ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ได้ทำโครงการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ นั้น
บัดนี้ โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว มีผลการประเมินความพึงพอใจ จากผู้ประกอบการ โดยแยกรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๕(๗๒.๕๕)	๗๐(๒๗.๔๕)	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๑๙๐(๗๔.๕๑)	๖๕(๒๕.๔๙)	-	-
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๘๒(๗๑.๓๗)	๗๓(๒๘.๖๓)	-	-
๕. ป้ายแสดงขั้นตอน/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๖. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	๒๐๒(๗๙.๒๒)	๕๓(๒๐.๗๘)	-	-
๗. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๘. ความเหมาะสมของการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่	๑๙๕(๗๖.๔๗)	๖๐(๒๓.๕๓)	-	-
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบคำถามและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๑๙๘(๗๗.๖๕)	๕๗(๒๒.๓๕)	-	-
๑๐. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๐๐(๗๘.๔๓)	๕๕(๒๑.๕๗)	-	-

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๙๐(๗๔.๕๑)	๖๓(๒๔.๗๑)	๒(๐.๗๘)	-
๑๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙๘(๗๗.๖๕)	๕๗(๒๒.๓๕)	-	-
คะแนนรวมเท่ากับ ๓.๕๔	ดังนั้น ค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก			

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายประสานต์ พฤษชาชาติ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

โครงการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

แจกแบบสอบถาม จำนวน.....๒๗๐.....ชุด ได้รับแบบสอบถาม จำนวน....๒๕๕....ชุด คิดเป็นร้อยละ....๙๔.๔๔....

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๕(๗๒.๕๕)	๗๐(๒๗.๔๕)	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๑๙๐(๗๔.๕๑)	๖๕(๒๕.๔๙)	-	-
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๘๒(๗๑.๓๗)	๗๓(๒๘.๖๓)	-	-
๕. ป้ายแสดงขั้นตอน/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๖. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	๒๐๒(๗๙.๒๒)	๕๓(๒๐.๗๘)	-	-
๗. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	๑๙๗(๗๗.๒๕)	๕๘(๒๒.๗๕)	-	-
๘. ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๙๕(๗๖.๔๗)	๖๐(๒๓.๕๓)	-	-
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ คำถามและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๑๙๘(๗๗.๖๕)	๕๗(๒๒.๓๕)	-	-
๑๐. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ รับ ฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐๐(๗๘.๔๓)	๕๕(๒๑.๕๗)	-	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๙๐(๗๔.๕๑)	๖๓(๒๔.๗๑)	๒(๐.๗๘)	-
๑๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙๘(๗๗.๖๕)	๕๗(๒๒.๓๕)	-	-
ความถี่สะสม	$\frac{๒,๓๓๑}{๑๒} = ๑๙๔$	$\frac{๗๒๗}{๑๒} = ๖๐$	$\frac{๒}{๑๒} = ๐$	-
คะแนนที่ได้	$๑๙๔ \times ๔ = ๗๗๖$	$๖๐ \times ๓ = ๑๘๐$	$๐ \times ๒ = ๐$	-

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจโครงการ

ค่าเฉลี่ย ๓.๓๑ – ๔.๐๐ ดีมาก, ๒.๓๑ – ๓.๓๐ ดี, ๑.๓๑ – ๒.๓๐ พอใช้, ๐.๐๑ – ๑.๓๐ ควรปรับปรุง

คะแนนรวม ๙๕๖ = ๓.๕๔ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๔ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ จากการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๒. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๑ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๗ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๕. ป้ายแสดงขั้นตอน/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๖. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๒ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๗. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๘. ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๑๐. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๓.๙๗ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๑ ไม่มีข้อควรปรับปรุง

๑๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๕ ไม่มีข้อควรปรับปรุง