



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ที่ รอ ๕๘๐๐๑/ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

ตามที่ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง สำนักปลัดเทศบาลได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ณ จุดบริการชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากขึ้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ ฉบับ สรุปลงได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ทุกหน่วยงานภายในและประชาชนทราบ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงและแก้ไขการบริการต่อไป พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทาง Website :www.tungluang.go.th

จึงขอ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภาณี น้อยชา)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

อ.ท. ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ ณ

นางกฤษณา น้อยชา
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

(นายกฤษณา น้อยชา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสาคร มาตรสี)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

(นายเรียบ โยธาจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านการจัดเก็บภาษี โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี คือ
การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐
กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๗๓.๓)
หญิง	๘	(๒๖.๖)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๓.๓)
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๑๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๗	(๒๓.๓)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๓	(๔๓.๓)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	(๒๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๑	(๓๖.๖)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	(๕๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓	(๑๐)
ปริญญาตรี	๑	(๓.๓)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	(๖๖.๖)
รับจ้าง	๖	(๒๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔	(๑๓.๓)
รับราชการ	-	()
ข้าราชการบำนาญ	-	()
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				ร้อยละ
		ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๒๔	๖	๑	-	๙๓
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๒๓	๗	-	-	๙๔
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๒๓	๖	๑	-	๙๓
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๔	-	-	๙๓
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๒๓	๖	๑	-	๙๓
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๒๑	๘	๑	-	๙๑
๗	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๑๙	๑๐	๑	-	๙๐
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๒๖	๔	-	-	๙๖
รวมร้อยละเฉลี่ย						๙๒.๘

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n (๓๐ คน)
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจ ดีมาก	=	n๔
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจ ดี	=	n๓
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจ พอใช้	=	n๒
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจ ควรปรับปรุง	=	n๑

วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๔(n๔) + ๓(n๓) + ๒(n๒) + ๑(n๑)}{N}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

จากตารางที่ ๒

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๖
ลำดับที่สอง คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

- ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๓
- ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ราชการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๓
- ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการราชการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๓
- ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆราชการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๑
- ลำดับที่สี่ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ
คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการจัดเก็บภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ ๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุระหว่าง ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘ - ๒๕ ปี ๒๕ - ๓๕ ปี
 ๓๕ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา ประถม มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
 อื่นๆ

๔. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ ข้าราชการบำนาญ อื่น ๆ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่				
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ				
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ				
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ				

ข้อเสนอแนะ

๑.
.....
๒.
.....
๑.
.....