



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร 58502/

วันที่ 9 ตุลาคม 2566

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม ประจำปี 2566

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

ตามทีมงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น นั้น

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม ประจำปี พ.ศ. 2566 จากผู้มาใช้บริการจำนวน 130 คน จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ 80.17 เปอร์เซ็นต์รายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุนิดา บุญกัณฑ์)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

(นางประภาศรี อนาวาน)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม

ความเห็นของนายกเทศมนตรีเมืองชุม

ว่าที่ร้อยตรี

(ชัยยา ทลวยแหวน)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

เทศบาลตำบลเมืองชุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ที่เข้ามากรอก/ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปจำนวน 4 ส่วน จากผู้มาใช้บริการฯ จำนวน 130 คน โดยแบ่งออกดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เพศ แบ่งออกได้ดังนี้

- เพศชาย	จำนวน	51	ราย
- เพศหญิง	จำนวน	79	ราย

ส่วนที่ 2 อายุ แบ่งออกได้ดังนี้

- ต่ำกว่า 25 ปี	จำนวน	2	ราย
- 25 – 30 ปี	จำนวน	7	ราย
- 30 – 35 ปี	จำนวน	5	ราย
- 35 – 40 ปี	จำนวน	10	ราย
- 40 – 50 ปี	จำนวน	19	ราย
- 50 – 55 ปี	จำนวน	32	ราย
- 55 – 60 ปี	จำนวน	7	ราย
- 60 – 70 ปี	จำนวน	32	ราย
- 70 ปี ขึ้นไป	จำนวน	16	ราย

ส่วนที่ 3 อาชีพ แบ่งออกได้ดังนี้

- รับจ้างทั่วไป	จำนวน	98	ราย
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	5	ราย
- อื่นๆ ทำนา และเกษตรกร	จำนวน	27	ราย

ส่วนที่ 4 ระดับการศึกษา แบ่งออกได้ดังนี้

- ไม่ได้รับการศึกษา	จำนวน	7	ราย
- ประถมศึกษา	จำนวน	58	ราย
- มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	22	ราย
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	19	ราย
- ปริญญาตรี	จำนวน	24	ราย

ตอนที่ 2 เรื่องขอรับบริการ

- การขอใบอนุญาตประกอบกิจการฯ	จำนวน	2	ราย
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	8	ราย
- การชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	จำนวน	103	ราย
- การชำระภาษีต่างๆ	จำนวน	17	ราย

ตอนที่ 3 วิธีการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบล เมืองชุม ในการแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนนจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 5	หมายถึง	มากที่สุด	แปลผล	4.41 – 5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
ระดับที่ 4	หมายถึง	มาก	แปลผล	3.51 – 4.50	อยู่ในระดับ	มาก
ระดับที่ 3	หมายถึง	ปานกลาง	แปลผล	2.51 – 3.50	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ระดับที่ 2	หมายถึง	น้อย	แปลผล	1.51 – 2.50	อยู่ในระดับ	น้อย
ระดับที่ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด	แปลผล	1.00 – 1.50	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ ทุกฉบับมาตรวจคำตอบจากทั้งหมด 8 ข้อ ต่อ 1 ท่าน และสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

คะแนนร้อยละ	0 – 65	หมายถึง	ควรปรับปรุง
คะแนนร้อยละ	66 – 75	หมายถึง	พอใช้
คะแนนร้อยละ	76 – 85	หมายถึง	ดี
คะแนนร้อยละ	86 – 100	หมายถึง	ดีมาก

สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม จำนวน 130 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน และได้รับแบบประเมินความพึงพอใจ คืนมา จำนวน 130 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% อยู่ในเกณฑ์ ดี คิดเป็นร้อยละ 80.17%

ตอนที่ 4 การสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบล เมืองชุม โดยแบบแยกประเภททั้งหมด 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

- (1.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.62 ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 ระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31
- (2.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 ระดับมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 ระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 ระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54
- (3.) เจ้าหน้าที่ให้ความแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 ระดับมาก จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 63.85 ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 ระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

- (4.) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ระดับมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 ระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08
- (5.) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ในระดับมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ระดับมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 ระดับปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31
- (6.) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ในระดับมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 ระดับมาก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 ระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54
- (7.) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ระดับมาก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 ระดับปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54
- (8.) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ระดับมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ระดับปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 ระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08

5. ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
4. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

กรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทต.เมืองชุม

