



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร 58502/

วันที่ 11 ตุลาคม 2567

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม
ประจำปี 2567

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

ตามที่งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น นั้น

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม ประจำปี พ.ศ. 2567 จากผู้มาใช้บริการจำนวน 130 คน จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ 80.17 เปอร์เซ็นตรงรายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุนิดา บุญกัณฑ์)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

- *[Signature]*

(นางประภาศรี อนาวัน)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดเทศบาล

[Signature]

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ว่าที่ร้อยตรี

(ชัยยา พลอยแหวน)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

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 เทศบาลตำบลเมืองชุม 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 คืบมา จำนวน 130 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% อยู่ในเกณฑ์ ดี คิดเป็นร้อยละ 80.17%

ตอนที่ 4 การสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม 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

