



บันทึกข้อความ

สถานที่ราชการ งานพัฒนาและการจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม

ที่ ขร ๕๘๕๐๒/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม/ปลัดเทศบาล

ตามที่งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น นั้น

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จากผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ เปอร์เซนต์รายละเอียดดังเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุนิดา บุญกัณฑ์)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ)

(นางประภาศรี อนาวัน)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นางลัดดาวัลย์ เลิกนุช)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายกิตติ พวงอินใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
เทศบาลตำบลเมืองชุม**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผู้ที่เข้ามากรอกแบบฟอร์ม/ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวน ๔ ส่วน จากผู้มาใช้บริการฯ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบ่งออกดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ เพศ แบ่งออกได้ดังนี้

- เพศชาย	จำนวน	๔๖	ราย
- เพศหญิง	จำนวน	๕๔	ราย

ส่วนที่ ๒ อายุ แบ่งออกได้ดังนี้

- ต่ำกว่า ๒๕ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๒๕ – ๓๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๓๐ – ๓๕ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๓๕ – ๔๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๔๐ – ๔๕ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๔๕ – ๕๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๕๐ – ๕๕ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๕๕ – ๖๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
- ๖๐ – ๗๐ ปี	จำนวน	๕๔	ราย
- ๗๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๔๖	ราย

ส่วนที่ ๓ อาชีพ แบ่งออกได้ดังนี้

- ค้าขาย	จำนวน	๑๖	ราย
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๑๒	ราย
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๐	ราย
- ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๒	ราย
- อื่นๆ ทำนาและเกษตรกร	จำนวน	๗๐	ราย

ส่วนที่ ๔ ระดับการศึกษา แบ่งออกได้ดังนี้

- ไม่ได้รับการศึกษา	จำนวน	๓๑	ราย
- ประถมศึกษา	จำนวน	๖๑	ราย
- มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๖	ราย
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	๑	ราย
- อนุปริญญา	จำนวน	๑	ราย
- ปริญญาตรี	จำนวน	๐	ราย

ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

- การชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	จำนวน	๑,๒๒๕ ราย
- การชำระภาษีต่างๆ	จำนวน	๔๓๐ ราย

ตอนที่ ๓ วิธีการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม ในการแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนนจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับที่ ๕ หมายถึง มากที่สุด	แปลผล ๔.๔๑ - ๕.๐๐	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
ระดับที่ ๔ หมายถึง มาก	แปลผล ๓.๕๑ - ๔.๕๐	อยู่ในระดับ	มาก
ระดับที่ ๓ หมายถึง ปานกลาง	แปลผล ๒.๕๑ - ๓.๕๐	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ระดับที่ ๒ หมายถึง น้อย	แปลผล ๑.๕๑ - ๒.๕๐	อยู่ในระดับ	น้อย
ระดับที่ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด	แปลผล ๑.๐๐ - ๑.๕๐	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ ทุกฉบับมาตรวจคำตอบจากทั้งหมด ๘ ข้อ ๑ ท่าน และ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

คะแนนร้อยละ ๐ - ๒๕	หมายถึง	ควรปรับปรุง
คะแนนร้อยละ ๒๖ - ๗๕	หมายถึง	พอใช้
คะแนนร้อยละ ๗๖ - ๘๕	หมายถึง	ดี
คะแนนร้อยละ ๘๖ - ๑๐๐	หมายถึง	ดีมาก

สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเมืองชุม จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐% อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕%

ตอนที่ ๔ การสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาพรวมของการใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองชุม โดยแบบแยกประเภททั้งหมด ๘ ข้อ ดังต่อไปนี้

(๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

(๒.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐% ระดับมาก จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐% ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐%

(๓.) เจ้าหน้าที่ให้ความแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐%

(๔.) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐%

(๕.) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐% ระดับมาก จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐% ระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐%

(๖.) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐%

(๗.) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐% ระดับมาก จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐% ระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐%

(๘.) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐% ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐%

๕. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน เพื่อตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการ
ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าชเยนนอกสถานที่

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00

อายุ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุ 60-69 ปี	54	54.00
อายุ 70 -79 ปี	33	33.00
อายุ 80 ปีขึ้นไป	13	13.00

หมู่ที่	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ม.1	10	10.00
ม.2	10	10.00
ม.3	16	16.00
ม.4	10	10.00
ม.8	14	14.00
ม.9	13	13.00
ม.10	12	12.00
ม.11	15	15.00

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	31	31.00
ประถมศึกษา	61	61.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	6.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	1.00
อนุปริญญา	1	1.00
ปริญญาตรี	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00

อาชีพ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ค้าขาย	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	30	30.00
เกษตรกรรม	40	40.00
ธุรกิจส่วนตัว	2	2.00
อื่นๆ	0	0.00

วิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

จำนวนผู้ตอบ	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8	คะแนนที่ได้	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 1	5	4	5	5	4	5	4	4	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 2	5	4	5	5	3	5	4	4	35	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 3	5	4	5	5	3	5	3	5	35	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 4	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 5	5	4	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 6	5	4	5	5	4	5	3	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 7	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 8	5	4	5	5	3	5	3	5	35	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 9	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 11	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 12	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 14	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 15	5	4	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 16	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 17	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 18	4	5	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 19	4	5	5	5	4	5	3	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 20	4	4	5	5	3	5	3	5	34	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 21	4	4	5	5	4	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 22	4	5	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 23	4	5	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 24	4	4	5	5	3	5	3	4	33	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 25	4	5	5	5	4	5	4	4	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 26	4	5	5	5	4	5	4	4	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 27	4	4	5	5	3	5	4	4	34	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 28	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 29	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 30	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 31	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 32	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 33	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 35	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 36	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 37	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 38	5	3	5	5	4	5	3	5	35	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 39	5	5	5	5	5	5	3	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 40	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่ 41	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน

วิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

จำนวนผู้ตอบ	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8	คะแนนที่ได้		
ผู้ตอบคนที่	42	5	3	5	5	3	5	4	5	35	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	43	5	4	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	44	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	46	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	47	5	4	5	5	3	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	48	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	49	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	50	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	51	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	52	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	53	5	4	5	5	3	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	54	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	55	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	56	5	5	5	5	3	5	3	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	57	5	4	5	5	3	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	58	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	59	5	4	5	5	3	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	60	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	61	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	62	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	63	5	4	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	64	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	65	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	66	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	67	5	5	5	5	5	5	5	5	40	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	68	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	69	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	70	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	71	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	72	5	4	5	5	3	5	4	5	36	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	73	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	74	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	75	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	76	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	77	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	78	5	4	5	5	4	5	4	5	37	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	79	5	4	5	5	5	5	5	5	39	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	80	5	4	5	5	4	5	5	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	81	5	5	5	5	4	5	4	5	38	คะแนน
ผู้ตอบคนที่	82	5	4	5	5	3	5	3	5	35	คะแนน

ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.2568

[illegible]

ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คิดเป็นร้อยละ	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8
ระดับมากที่สุด	90.00	24.00	100.00	100.00	16.00	100.00	12.00	94.00
ระดับมาก	10.00	74.00	0.00	0.00	69.00	0.00	75.00	6.00
ระดับปานกลาง	0.00	2.00	0.00	0.00	15.00	0.00	13.00	0.00
ระดับน้อย	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ระดับน้อยที่สุด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

จำนวนผู้ตอบ 100 คน ระดับความพึงพอใจ 92.65 เปอร์เซ็นต์

คะแนนสูงสุด = 5 คะแนน
 จำนวนข้อในแบบสอบถาม = 8 ข้อ
 ผู้ตอบแบบสอบถาม = 100 คน
 คะแนนรวมที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม = 3,706.00 คะแนน

ภาพผนวก



