



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง งานพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลบ้านฝาง โทร. ๐๔๓-๒๖๙๐๐๑

ที่ ขก ๗๗๐๒/-

วันที่ ๓๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลบ้านฝาง ไตรมาส ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝาง

ตามที่ งานพัฒนารายได้ ให้บริการแก่ผู้ชำระภาษีภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านฝาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งผู้ชำระภาษีต้องมาขอรับบริการชำระภาษี ณ กองคลัง เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น นั้น

ในการนี้ งานพัฒนารายได้ขอสรุปผลการให้บริการด้านงานพัฒนารายได้ ซึ่งมีผู้ชำระภาษีได้มาขอรับบริการประจำไตรมาส ๒ จำนวน ๔๐ ราย ปรากฏรายละเอียดผลการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวรักชนก กลางแม)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

(นางเพลินทิศ นามบ้านี่อื้อ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายสุพจน์ โคตรมณี)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านฝาง

๒๕๖๖

(นายชัยดี รัตนปริดา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝาง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานพัฒนารายได้
เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาส ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ตามที่งานพัฒนารายได้ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการด้านการชำระภาษี ณ งานพัฒนารายได้เทศบาลตำบลบ้านฝาง จำนวน ๔๐ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของการชำระภาษี เทศบาลตำบลบ้านฝาง ไตรมาส ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๕๐
หญิง	๒๐	๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๕๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๔๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒	๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๗	๔๒.๕
ปริญญาตรี	๒๑	๕๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖	๔๐
ผู้ประกอบการ	๑๙	๔๗.๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๕	๑๒.๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านจนท.ผู้ให้บริการ										
๑.จนท.พุดจา สุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๒.จนท.ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๓.จนท.ให้ คำแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๔.จนท.สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๒.ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ										
๑.มีช่องทางการ ให้บริการที่ หลากหลาย	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-

๓.ขั้นตอนการ บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๔.มีผังลำดับ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก ในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูล สารสนเทศ	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการ ให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่ มีความสะดวก ปลอดภัย	๔๐	๑๐๐	-	-	-		-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของการชำระภาษี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ไม่มี