



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

โทร. ๐-๕๖๙๐-๓๔๗๘ ต่อ ๑๐๔

ที่ พจ ๕๔๕๐๒/ -

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔


เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔


เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย


ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบบทดสอบได้จัดทำโดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย จำนวน ๖๐ ท่าน

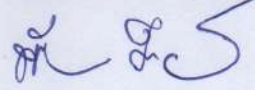
บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

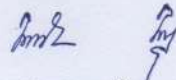
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกวิสรา สุขหรั่ง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้


(นางสุชญา เกิดฤทธิ์)
ผู้อำนวยการกองคลัง


(นายพัสกร มารยาท)
รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย


(นางพัลลภา โหงัวประสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย


(นายทองใบ บุญกลิ่น)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

การให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๑๙	คน
เพศหญิง	๔๑	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑	คน
๒๖ - ๔๐ ปี	๑๔	คน
๔๑ - ๕๕ ปี	๒๗	คน
๕๖ - ๖๙ ปี	๑๕	คน
๗๐ ปีขึ้นไป	๓	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	คน
นักเรียน/นักศึกษา	๑	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๖	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๐	คน
เกษตรกร/ประมง	๒๕	คน
ว่างงาน	๗	คน
อื่นๆ (ไปตระเวน)	๐	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๕๘	คน
หน่วยงานภาครัฐ	๑	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	๑	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๕ ๔๑.๖๗%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๑๒ ๒๐.๐๐%	๒๙ ๔๘.๓๓%	๑๓ ๒๑.๖๗%	๖ ๑๐.๐๐%	
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๐ ๑๖.๖๗%	๓๒ ๕๓.๓๓%	๑๔ ๒๓.๓๓%	๔ ๖.๖๗%	
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๘ ๔๖.๖๗%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๕. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	๑๐ ๑๖.๖๗%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๑๙ ๓๑.๖๗%	๑ ๑.๖๖%	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๙ ๑๕.๐๐%	๓๑ ๕๑.๖๗%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๒ ๓.๓๓%	
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๑๒ ๒๐.๐๐%	๓๑ ๕๑.๖๗%	๑๕ ๒๕.๐๐%	๒ ๓.๓๓%	
๓. มีเอกสาร แผ่นพับ โบปปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๑ ๑.๖๗%	
๔. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม	๑๐ ๑๖.๖๗%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๒๔ ๔๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	๑๓ ๒๑.๖๗%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๒๔ ๔๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๑๒ ๒๐.๐๐%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๔ ๖.๖๗%	
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๒ ๓๖.๖๗%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๔ ๖.๖๗%	
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๒ ๓.๓๔%	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจง ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๑ ๑๘.๓๓%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๑ ๑.๖๗%	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๓ ๒๑.๖๗%	๒๕ ๔๑.๖๗%	๑๙ ๓๑.๖๖%	๓ ๕.๐๐%	

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๙	๓๕	๑๒	๔	
	๑๕.๐๐%	๕๘.๓๓%	๒๐.๐๐%	๖.๖๗%	
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง รอรับบริการ มีความเพียงพอ	๙	๒๗	๒๒	๒	
	๑๕.๐๐%	๔๕.๐๐%	๓๖.๖๗%	๓.๓๓%	
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๙	๓๐	๒๐	๑	
	๑๕.๐๐%	๕๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๑.๖๗%	
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙	๓๐	๑๘	๓	
	๑๕.๐๐%	๕๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๕.๐๐%	
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของ ประชาชน	๙	๓๓	๑๗	๑	
	๑๕.๐๐%	๕๕.๐๐%	๒๘.๓๓%	๑.๖๗%	
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความ โปร่งใส	๙	๒๗	๒๓	๑	
	๑๕.๐๐%	๔๕.๐๐%	๓๘.๓๓%	๑.๖๗%	
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	๙	๓๐	๒๐	๑	
	๑๕.๐๐%	๕๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๑.๖๗%	
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	๙	๒๗	๒๓	๑	
	๑๕.๐๐%	๔๕.๐๐%	๓๘.๓๓%	๑.๖๗%	
รวม	๑๐.๓๙	๒๗.๙๑	๑๙.๒๖	๒.๔๔	
	๑๗.๓๒%	๔๖.๕๒%	๓๒.๑๐%	๔.๐๖%	

สรุปความพึงพอใจ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบล
ทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลลัพธ์ของระดับความพึงพอใจจากการประเมินใน
ครั้งนี้ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๒
- พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๒
- พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๐
- พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบล
ทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๔

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บภาษีเสนอให้มีคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีผู้เสีย
ภาษีจำนวนมากทำให้การบริการมีความล่าช้า ซึ่งต้องคีย์ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (E-Laas) ในการชำระภาษี
ดังกล่าว